



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Despacho  
Viceministerial de Justicia

Programa Nacional de  
Centros Juveniles



**DIRECTIVA N.º 002-2025-JUS/PRONACEJ-UA**

**DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DEL CORREO ELECTRÓNICO  
INSTITUCIONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES**

<b>ROL</b>	<b>UNIDAD O SUBUNIDAD/DIRECCIÓN</b>	<b>SELLO Y FIRMA</b>
ELABORADO POR	SUBUNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
VALIDADO POR	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	
	UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN	
APROBADO POR	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	

## ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	FINALIDAD .....	3
III.	BASE NORMATIVA.....	3
IV.	ALCANCE .....	4
V.	RESPONSABILIDADES .....	4
VI.	DEFINICIONES Y/O SIGLAS .....	5
VII.	DISPOSICIONES GENERALES .....	7
VIII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS .....	10
IX.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES .....	19
X.	ANEXOS.....	19
XI.	FLUJOGRAMA.....	22

## **DIRECTIVA QUE REGULA EL USO ADECUADO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES**

### **I. OBJETIVO**

Establecer las pautas para el uso adecuado del correo electrónico institucional del Programa Nacional de Centros Juveniles (en adelante, el PRONACEJ)

### **II. FINALIDAD**

Garantizar el uso correcto del correo electrónico institucional, a fin de coadyuvar a una eficiente y segura comunicación interna y externa del personal de PRONACEJ, indistinto a su relación contractual.

### **III. BASE NORMATIVA**

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.3. Ley N.º 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal.
- 3.4. Ley N.º 27419, Ley sobre notificación por Correo Electrónico
- 3.5. Ley N.º 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.6. Ley N.º 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).
- 3.7. Ley N.º 29733, Ley de protección de datos personales.
- 3.8. Ley N.º 31736, Ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica
- 3.9. Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital.
- 3.10. Decreto Legislativo N.º 1410, Actualiza el Código Penal respecto a los delitos informáticos y complementa la Ley N.º 27309.
- 3.11. Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.12. Decreto Supremo N.º 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.13. Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 3.14. Decreto Supremo N.º 031-2005-MTC Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27806, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 28493 que regula el envío del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).

- 3.15. Decreto Supremo N.º 033-2005-PCM, que aprueba Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.16. Decreto Supremo N.º 052-2008-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.17. Decreto Supremo N.º 066-2001-PCM, que aprueba los "Lineamientos de Política General para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú".
- 3.18. Decreto Supremo N.º 072-2013-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.19. Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.20. Resolución Ministerial N.º 246-2007-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2a. Edición" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.21. Resolución Jefatural N.º 088-2003-INEI, que aprueba la Directiva N.º 005-2003- INEI/DTNP "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- 3.22. Resolución Jefatural N.º 207-2002-INEI que aprueba la Directiva N.º 010-2012-INEI/DTNP. "Normas Técnicas para la asignación de nombre de Dominio de la Administración Pública.
- 3.23. Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 065-2022-JUS/PRONACEJ, que aprueba la Directiva N.º 005-2022-JUS/PRONACEJ, Directiva que norma la gestión de documentos normativos en el PRONACEJ.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso

#### **IV. ALCANCE**

La presente directiva es de aplicación y de cumplimiento obligatorio para todos los servidores civiles y demás usuarios que dispongan de un correo electrónico institucional asignado por el PRONACEJ.

#### **V. RESPONSABILIDADES**

##### **5.1. De la Subunidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

- 5.1.1 Administra el correo institucional del PRONACEJ.

- 5.1.2 Supervisa que los servidores civiles y demás usuarios de las cuentas de correo electrónico cumplan con lo dispuesto en la presente directiva.
- 5.1.3 Establece las políticas de seguridad para el uso del correo electrónico institucional en el PRONACEJ.
- 5.1.4 Crea, asigna, desactiva y elimina de las cuentas de correo electrónico institucional a todos los usuarios, de acuerdo a los requerimientos de las distintas unidades, subunidades y unidades desconcentradas del PRONACEJ.
- 5.1.5 Instruye y capacita a los usuarios, en el correcto uso del correo electrónico institucional, y de la protección y resguardo de las cuentas de correo electrónico institucional asignadas.

## 5.2. **De la Unidad de Gestión de Recursos Humanos**

- 5.2.1 Comunica a la Subunidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la relación de trabajadores que han ingresado a laborar, para la activación de las cuentas de correo electrónico institucional respectivas.
- 5.3.1 Informa a la Subunidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cese de las labores para la cancelación de las cuentas de correo de los servidores de los Regímenes Laborales del Decreto Legislativo N.º 728 y Decreto Legislativo N.º 1057 (Contrato Administrativo de Servicios).

## 5.3. **De la Subunidad de Abastecimiento**

- 5.3.2 Informa a la Subunidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cese de las prestaciones de servicios para la cancelación de las cuentas de correo electrónico institucional de uso temporal.

## VI. **DEFINICIONES Y/O SIGLAS**

### 6.1. **Glosario de Términos**

- 6.1.1 **Campo del asunto (o Subset):** área del mensaje de correo electrónico que contiene una breve descripción del contenido del mensaje a manera de sumilla.
- 6.1.2 **Campo del remitente (De o From):** área del mensaje de correo electrónico que contiene la indicación de la persona que ha remitido el mensaje.
- 6.1.3 **Clave o Password:** es una contraseña que autentica y valida a los usuarios para el acceso a los recursos de la red.

- 6.1.4 **Cliente de correo:** es un programa de computador usado para leer y enviar mensajes de correo electrónico. Ejemplo: Outlook, Thunderbird, Zimbra, Outlook Express, etc.
- 6.1.5 **Correo electrónico comercial no deseado (spam):** son los mensajes no solicitados, no deseados o de remitente no conocido, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.
- 6.1.6 **Cuenta:** cadena de caracteres que identifica al usuario de un buzón de correo electrónico. En la entidad coincide con aquella que permite el acceso por perfiles, a la red institucional y permite utilizar los recursos de la misma.
- 6.1.7 **Cuenta Administrador:** permite el acceso a la plataforma, asignando capacidades y autorizaciones que solo los responsables de la gestión del servicio de correo electrónico pueden utilizar.
- 6.1.8 **Cuenta de correo electrónico o e-mail:** medio de comunicación entre dos o más personas a través de una red de computadoras, basado en una dirección electrónica que lo identifica.
- 6.1.9 **Cuentas temporales:** permiten el acceso a la plataforma por periodos limitados de tiempo y son creadas para el manejo de proyectos, estudios especiales u otros similares.
- 6.1.10 **Receptor o usuario:** permite el acceso a la plataforma, asignando una serie de capacidades y autorizaciones, en virtud de las funciones y características de labor de cada usuario.
- 6.1.11 **Dirección de correo electrónico:** serie de caracteres utilizado para identificar el origen o el destino de un correo electrónico.
- 6.1.12 **Firewall o cortafuegos:** es un programa informático o un hardware que brinda protección a una computadora (ordenador) o a una red frente a intrusos. Se trata de un sistema cuya función es bloquear el acceso no permitido al equipo o a la infraestructura en cuestión.
- 6.1.13 **Listas de distribución:** agrupamientos de direcciones electrónicas bajo un solo nombre asociado, creadas con la finalidad de que cualquier usuario puede escribir un mensaje a la misma, y este al enviarse sea remitido de manera conjunta a todas las direcciones consideradas en la lista.
- 6.1.14 **Listas de interés:** espacios donde una persona se suscribe para compartir información sobre un determinado tema. Tienen la funcionalidad de automáticamente reenviar comunicaciones a la cuenta de correo suscrita.
- 6.1.15 **Mail Bombing:** también denominado bombardeo postal, y que se caracteriza por el uso indiscriminado y excesivo del servicio de correo electrónico.

6.1.16 **Noticia falsa (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.

6.1.17 **Receptor o usuario:** persona natural o jurídica que recibe uno o más mensajes de correo electrónico.

6.1.18 **Remitente:** persona natural o jurídica que envía uno o más mensajes de correo electrónico, ya sea por cuenta y en interés propio o en interés de un tercero a su solicitud. Salvo prueba en contrario, se presume Remitente al titular de la dirección de correo electrónico que figura en el campo del remitente (“De” o “From”) del mensaje.

## 6.2. SIGLAS

<b>SIGLAS</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
<b>CJDR</b>	Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación
<b>PRONACEJ</b>	Programa Nacional de Centros Juveniles
<b>SA</b>	Subunidad de Abastecimiento
<b>SOA</b>	Servicio de Orientación al Adolescente
<b>STIC</b>	Subunidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>UGMSNPL</b>	Unidad de Gestión de Medida Socioeducativa No Privativa de Libertad
<b>UGMSI</b>	Unidad de Gestión de Medida Socioeducativa de Internación
<b>UGRH</b>	Unidad de Gestión de Recursos Humanos

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1. La presente directiva establece las condiciones del tipo de acceso del correo electrónico, sea interno y/o externo, según las necesidades que exija la labor del usuario.
- 7.2. No se crea o asigna correos electrónicos a terceros o personas ajenas a la institución.
- 7.3. Tener una cuenta de correo institucional compromete y obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas por el PRONACEJ.
- 7.4. Todo usuario que cuente con un equipo de cómputo asignado y utilice el correo electrónico, está obligado a aplicar la presente Directiva, su incumplimiento genera las responsabilidades y sanciones a que hubiere

lugar.

- 7.5. El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre usuarios, no es una herramienta de difusión indiscriminada de información.
- 7.6. Los correos electrónicos de los funcionarios responsables de las unidades, subunidades y unidades desconcentradas, están disponibles en la página web de PRONACEJ.
- 7.7. La asignación de una cuenta de correo electrónico institucional a cualquier usuario, está supeditada a la aprobación de su jefe inmediato y a la vigencia de su vínculo laboral o contractual con el PRONACEJ.
- 7.8. La creación o modificación de una cuenta de correo electrónico debe ser solicitada a la STIC mediante un correo electrónico enviado por el funcionario responsable de las unidades, subunidades y unidades desconcentradas donde labora el servidor al correo electrónico [soporte@pronacej.gob.pe](mailto:soporte@pronacej.gob.pe)
- 7.9. El correo electrónico es usado estrictamente para el envío o recepción de documentos relacionados con la actividad que se realiza en PRONACEJ.
- 7.10. El PRONACEJ garantiza la privacidad de las cuentas de correo electrónico institucional de todos los usuarios. En caso se reporte o detecte que un usuario haya o esté cometiendo una falta grave contra lo establecido por la presente directiva, la STIC, toma las medidas que más le convenga respecto a dicha cuenta de correo electrónico; asimismo, se remite un informe al responsable de la unidad de organización donde labora el usuario, con una copia a la UGRH.
- 7.11. El correo electrónico es de propiedad de PRONACEJ, el que se reserva el derecho a limitar el tamaño de los buzones de correo en función a su disponibilidad de recursos.
- 7.12. La STIC deshabilita las cuentas de correo electrónico institucional de los usuarios que se ausenten de sus labores por motivo de vacaciones, descansos médicos o licencias, por el tiempo que indique la UGRH previo requerimiento de la jefatura inmediata del servidor.
- 7.13. Los usuarios de las cuentas de correo electrónico institucional son responsables de todas las actividades que realizan desde su cuenta de correo electrónico. En caso de recibir un mensaje que se considere ofensivo, cuestionable o ilegal, el usuario debe informar a la STIC a la brevedad posible, para ello, debe de reenviar el correo, a efectos de que se adopten las acciones del caso.
- 7.14. El usuario es responsable de respetar la normativa vigente respecto a los derechos de autor, no utilizando este medio para distribuir o reproducir información protegida por dicha normativa.
- 7.15. Las bajas de usuario deben ser reportadas por la UGRH y la SA cuando el usuario del correo institucional no tenga vínculo laboral o contractual en la

institución, quienes comunican a la STIC para la desactivación y posterior eliminación de la cuenta de correo electrónico asociada al servidor.

7.16. El uso de las listas de correo electrónico institucional, que apoyan en el envío masivo de correos electrónicos sin necesidad de enumerar todas las direcciones de los correos electrónicos, debe ser utilizado estrictamente con motivos laborales.

7.17. Existen las siguientes listas de correo electrónico institucional:

<b>GRUPO</b>	<b>CORREO INSTITUCIONAL</b>
Usuarios de Dirección Ejecutiva	<a href="mailto:de@pronacej.gob.pe">de@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Imagen Institucional	<a href="mailto:de_imageninstitucional@pronacej.gob.pe">de_imageninstitucional@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de la Unidad de Administración	<a href="mailto:ua@pronacej.gob.pe">ua@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Unidad de Gestión de Recursos Humanos	<a href="mailto:ugrh@pronacej.gob.pe">ugrh@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Secretaría Técnica	<a href="mailto:ugrh_secretariatecnica@pronacej.gob.pe">ugrh_secretariatecnica@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Unidad de Asesoría Jurídica	<a href="mailto:uaj@pronacej.gob.pe">uaj@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Unidad de Planeamiento Presupuesto y Modernización	<a href="mailto:uppm@pronacej.gob.pe">uppm@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Unidad de Gestión de Seguridad Integral de Centros Juveniles	<a href="mailto:ugsicj@pronacej.gob.pe">ugsicj@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Unidad de Gestión de Medida Socioeducativa de Internación	<a href="mailto:ugmsi@pronacej.gob.pe">ugmsi@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Unidad de Gestión de Medida Socioeducativa No Privativa de Libertad	<a href="mailto:ugmsnpl@pronacej.gob.pe">ugmsnpl@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Unidad de Asistencia Técnica Post Egreso, Seguimiento y Evaluación de Resultados de Reinserción Social e Intervención	<a href="mailto:uapise@pronacej.gob.pe">uapise@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Subunidad de Abastecimiento	<a href="mailto:sa@pronacej.gob.pe">sa@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios del equipo de Patrimonio de la Subunidad de Abastecimiento	<a href="mailto:sa_patrimonio@pronacej.gob.pe">sa_patrimonio@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios del equipo de Servicios Generales de la Subunidad de Abastecimiento	<a href="mailto:sa_sgenerales@pronacej.gob.pe">sa_sgenerales@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios del equipo de Almacén de la Subunidad de Abastecimiento	<a href="mailto:sa_almacen@pronacej.gob.pe">sa_almacen@pronacej.gob.pe</a>

Usuarios de Subunidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<a href="mailto:stic@pronacej.gob.pe">stic@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de Subunidad de Contabilidad y Finanzas	<a href="mailto:scf@pronacej.gob.pe">scf@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios administradores de los CJDR del PRONACEJ	<a href="mailto:administradorescldr@pronacej.gob.pe">administradorescldr@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios directores de los CJDR del PRONACEJ	<a href="mailto:directorescldr@pronacej.gob.pe">directorescldr@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios directores de los SOA del PRONACEJ	<a href="mailto:directoressoa@pronacej.gob.pe">directoressoa@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de la Sede Central de PRONACEJ	<a href="mailto:sedecentral@pronacej.gob.pe">sedecentral@pronacej.gob.pe</a>
Usuarios de PRONACEJ a nivel Nacional	<a href="mailto:nacional@pronacej.gob.pe">nacional@pronacej.gob.pe</a>

7.18. Asimismo, se pueden crear correos institucionales para uso temporal de trabajadores contratados a plazo determinado o a prestadores de servicios, los cuales una vez culminada la vigencia de los contratos deberán retornar a la unidad usuaria.

## VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. Uso del correo electrónico

8.1.1. La creación del correo institucional está dada de la siguiente manera:

#### 8.1.1.1 Personal del Régimen Laboral del D. Leg. N.º 1057:

Contiene en su descripción la inicial del primer nombre, seguido por el apellido paterno completo y la inicial del segundo apellido. En caso de homonimia, la STIC establece la nueva descripción del correo electrónico.

**USUARIO:** Marco Gonzales Campos

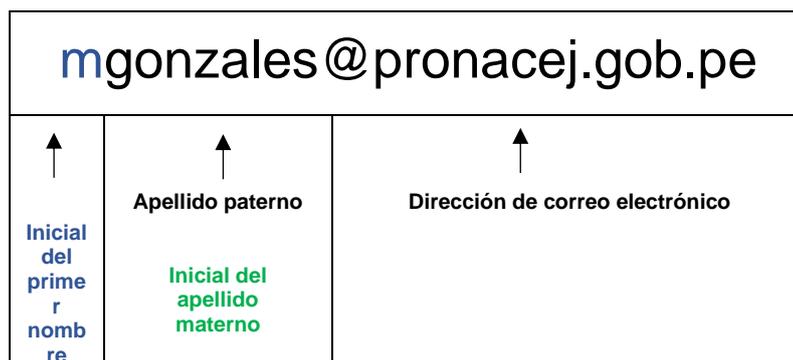
La dirección de correo electrónico sigue la siguiente estructura:



### 8.1.1.2 Personal del Régimen Laboral del D. Leg. N.º 728:

Contiene en su descripción la inicial del primer nombre, seguido por el apellido paterno completo. En caso de homonimia, la STIC establece la nueva descripción del correo electrónico.

**USUARIO:** Marco Gonzales Campos  
El correo es de la siguiente manera:

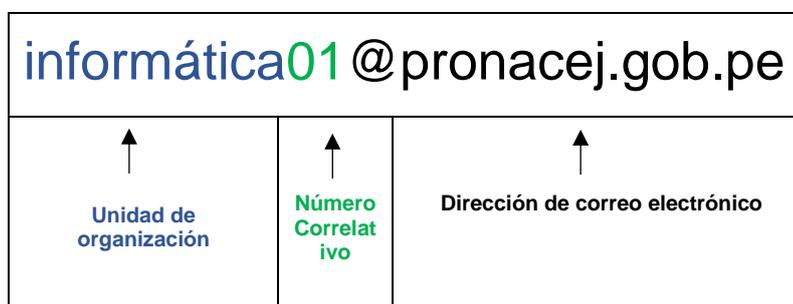


### 8.1.1.3 Cuenta de correo electrónico institucional para uso temporal:

Contiene en su descripción el nombre de la unidad o subunidad, seguido de un número correlativo.

**NOMBRE DE LA UNIDAD, SUBUNIDAD O UNIDADE DESCENTRADA:** informática.

La dirección de correo electrónico sigue la siguiente estructura:



8.1.2. El uso del correo electrónico institucional es de carácter obligatorio como medio oficial de comunicación de los usuarios del PRONACEJ frente a entidades públicas, privadas, proveedores, asociantes, etc.

8.1.3. En el caso de recibir mensajes bajo sospecha de virus, *spam* o

considerarlo ofensivo, debe comunicarse inmediatamente a la STIC, a fin de tomar las medidas respectivas.

- 8.1.4. Los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico institucional, deben mantener en línea el software de correo electrónico (si lo tiene disponible todo el día), y activada la opción de avisar cuando llegue un nuevo mensaje, o conectarse al correo electrónico con la mayor frecuencia posible para leer sus mensajes.
- 8.1.5. Se debe eliminar permanentemente los mensajes innecesarios.
- 8.1.6. Uso de la cuenta y clave:
  - 8.1.6.1 Todo usuario al que se le asigne una cuenta de correo electrónico, debe cambiar su clave (*password*) por vez primera, con apoyo de la STIC. Este cambio debe realizarse en el momento de la asignación bajo responsabilidad de la STIC. Asimismo, todo usuario debe realizar de manera periódica cambios de clave por medida de seguridad, la actualización debe realizarse como mínimo cada tres (3) meses de manera obligatoria, y es responsabilidad del usuario mantener la reserva y confidencialidad de la misma. Para realizar esta actualización, soporte técnico enviará un mensaje una semana antes al usuario advirtiendo el vencimiento de la clave.
  - 8.1.6.2 Excepcionalmente, cuando el usuario no recuerde su clave, debe coordinar un nuevo acceso con la STIC, que procederá a asignar una nueva clave temporalmente, a fin de que el usuario acceda a su cuenta y realice el cambio de la misma.
  - 8.1.6.3 Las contraseñas de correo electrónico institucional deben cumplir con los lineamientos de la “Política de Seguridad de Uso de Contraseñas” (Anexo N.º 1), la STIC garantizará los controles para el cumplimiento de la misma.
  - 8.1.6.4 Las contraseñas deben tener como mínimo ocho (8) caracteres. Estos pueden estar conformados por la combinación de letras mayúsculas, minúsculas, números, y caracteres especiales (@, %, +, &). Ejemplo: C1@ve!.
  - 8.1.6.5 Cuando el usuario deje de utilizar su estación de trabajo, debe bloquear la pantalla de la computadora para evitar que otra persona pueda utilizar la cuenta de correo configurada, así como acceder a la información contenida en la misma y en el espacio personal asignado en la red. La STIC difunde entre los usuarios la forma de realizar el bloqueo.
  - 8.1.6.6 Los usuarios de las cuentas de correo electrónico institucional son los únicos responsables de todas las acciones y mensajes que se realicen a través de ellas, por lo que el usuario es responsable por lo que se haga, redacte

y/o transfiera a través de su cuenta de correo electrónico.

## 8.2. Correo electrónico no deseado

- 8.2.1. Se consideran malas prácticas en el uso de correo electrónico, remitir mensajes:
  - 8.2.1.1 Que contengan la palabra “PUBLICIDAD” en el campo del “asunto” o cuerpo del mensaje.
  - 8.2.1.2 Que contengan nombres falsos o información falsa que se orienten a no identificar a la persona natural o jurídica que transmite el mensaje.
  - 8.2.1.3 Que contengan información falsa o engañosa en el campo del "asunto" (o *subject*), que no coincidan con el contenido del mensaje.
- 8.2.2. Los mensajes de correo electrónico de tipo comercial o publicitario no deseados que ingresen al buzón de entrada deben ser inmediatamente bloqueados con el uso del botón *spam*.
- 8.2.3. Asimismo, el usuario tiene el derecho de desbloquear un mensaje de correo electrónico tratado como *spam*, bajo su entera responsabilidad.
- 8.2.4. La recepción de mensajes sospechosos debe ser notificada a la STIC para proceder al bloqueo de dicha cuenta en el *firewall*.

## 8.3. Prohibiciones

- 8.3.1. Intentar o apoderarse de claves de acceso de otros usuarios, acceder o modificar mensajes de correo electrónico de otro usuario.
- 8.3.2. El uso del correo electrónico institucional para facilitar la cuenta o buzón del correo institucional a terceras personas.
- 8.3.3. Enviar documentación o información de carácter institucional a destinatarios externos, sin la autorización y el conocimiento de su jefe inmediato superior.
- 8.3.4. Enviar mensajes para la difusión de correos electrónicos de autores anónimos.
- 8.3.5. Usar el servicio de correo electrónico para propósitos no laborales, fraudulentos, comerciales o publicitarios, que atenten contra la legalidad, que propaguen mensajes destructivos, obscenos o que contengan opiniones que atenten contra el honor de terceros.
- 8.3.6. Difundir contenido ilegal por naturaleza, entendiéndose como tal a todo aquel que constituya complicidad con hechos delictivos en general, como, por ejemplo: apología del terrorismo, uso o

distribución de programas pirata, todo tipo de pornografía, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general.

- 8.3.7. Utilizar el correo institucional para fines distintos a su labor funcional.
- 8.3.8. Enviar mensajes de correo electrónico que comprometan la información estratégica de PRONACEJ o contravengan las leyes.
- 8.3.9. Utilizar el servicio de correo electrónico para fines de publicidad política electoral, distribuir y difundir material confidencial, reservado o secretos del PRONACEJ a terceros.
- 8.3.10. Usar el correo electrónico en los siguientes casos:
  - 8.3.10.1 Enviar, contestar o redirigir mensajes *spam*, *hoax* o publicidad de cualquier tipo.
  - 8.3.10.2 Enviar archivos de música, video, imágenes, u otros que violen la normativa vigente respecto a los derechos de autor.
  - 8.3.10.3 Enviar software que requiera licencia, claves ilegales de software o programas para romper licencias.
  - 8.3.10.4 Enviar mensajes con bromas, rumores, chismes u otro contenido que pueda ofender o avergonzar a alguien.
- 8.3.11. Utilizar el correo electrónico para intimidar, insultar, hostilizar o acosar a los usuarios de PRONACEJ.
- 8.3.12. Utilizar identidades ficticias o pertenecientes a otros usuarios para el envío de mensajes o la manipulación de las cabeceras del correo electrónico saliente para ocultar o modificar la identidad del remitente.
- 8.3.13. Descargar o ejecutar archivos adjuntos a los mensajes procedentes de una fuente externa que resulte desconocida, dudosa o sospechosa, porque pueden contener virus u otros programas informáticos dañinos para los equipos.
- 8.3.14. Utilizar la cuenta de correo institucional para envío de fotos o imágenes pornográficas, así como del mal uso para el acoso personal a los trabajadores del PRONACEJ.
- 8.3.15. Registrar la cuenta de correo o enviar mensajes en foros de discusión que comprometan la información de la institución o violen las leyes del Estado Peruano.
- 8.3.16. Utilizar su cuenta de correo electrónico para el envío masivo de información con el fin de causar interrupción por saturación en el servicio de correo electrónico del PRONACEJ o de otras instituciones.
- 8.3.17. Difundir información a título institucional si no se cuenta con la

autorización correspondiente para hacerlo.

#### 8.4. Listas de distribución de correo

- 8.4.1. Solo está permitido un máximo de 30 destinatarios para el envío de un correo electrónico. En el caso de tener la necesidad de enviar un mensaje a una mayor cantidad de destinatarios, debe solicitarse la creación de una lista de distribución de correo a la STIC, indicando las cuentas de correo que deben ser agregadas a dicha lista.
- 8.4.2. La persona que solicite la creación de una lista de distribución de correo se convierte en coordinador de la lista.

#### 8.5. Administración del correo electrónico

- 8.5.1. El acceso a las cuentas de correo electrónico institucional podrá realizarse a través de cualquier navegador de Internet ingresando a la dirección <https://outlook.office.com/mail/> para usuarios en la plataforma OFFICE 365 y <https://mail.pronacej.gob.pe> para usuarios en la plataforma ZIMBRA o desde la opción **intranet** en el portal institucional.
- 8.5.2. Si el usuario desea instalar un software de tipo **cliente de correo** para administrar su correo electrónico institucional, debe coordinar con la STIC, para efectuar la instalación del software autorizado.
- 8.5.3. Para las direcciones de correo electrónico desconocidas, se recomienda no abrir y eliminar mensajes de correos electrónicos con direcciones desconocidas o de dudosa procedencia; como, por ejemplo: cualquier banco o entidad financiera que solicite actualización de datos y contraseñas, premios millonarios, tarjetas electrónicas de personas desconocidas, etc.

#### 8.6. Asignación de cuotas de correo electrónico

- 8.6.1. El espacio máximo que se asigna en el servidor a los buzones de correo de PRONACEJ, está en función al cargo de la persona, a saber:
  - 8.6.1.1. Dirección Ejecutiva: Sin límite en el tamaño de sus buzones.
  - 8.6.1.2. Los responsables de las unidades unidades, subunidades y unidades desconcentradas del PRONACEJ: hasta 50 GB de tamaño de sus respectivos buzones.
  - 8.6.1.3. Asistentes y secretarías: hasta 50 GB de tamaño en sus respectivos buzones.
  - 8.6.1.4. Usuarios en general:
    - a) Correos Cloud: hasta 50 GB de tamaño en sus respectivos buzones.
    - b) Correos Zimbra: hasta 5 GB de tamaño en sus

respectivos buzones.

- 8.6.2. Los mensajes enviados pueden ser de hasta 25 MB cada uno.
- 8.6.3. En el caso de tener la necesidad de aumentar la cuota asignada, esta debe ser solicitada a la STIC, a través del responsable de su unidad de organización, al correo electrónico [soporte@pronacej.gob.pe](mailto:soporte@pronacej.gob.pe).
- 8.6.4. El personal que tenga asignado un teléfono móvil proporcionado por el PRONACEJ debe tener configurada la aplicación de correo electrónico y vinculada a la cuenta de correo electrónico asignada, con la finalidad de que sea notificado y dé respuesta a los mensajes recibidos en el menor tiempo posible. En caso de no tener configurado el aplicativo de correo electrónico, esto debe ser solicitado a la STIC, a través del responsable de su unidad de organización, al correo electrónico [soporte@pronacej.gob.pe](mailto:soporte@pronacej.gob.pe)

## **8.7. Depuración de correo electrónico**

- 8.7.1. La información en la cuenta de correo electrónico tiene la característica de ser temporal y por ningún motivo debe entenderse como permanente, por lo tanto, requiere de un mantenimiento continuo por parte del usuario.
  - 8.7.1.1 El usuario debe ingresar, revisar y depurar de ser el caso diariamente su buzón de correo electrónico a fin de eliminar mensajes innecesarios o antiguos.
  - 8.7.1.2 La STIC es responsable de obtener backup diario del servidor de correo electrónico a partir de las 22:00 horas, pero sin guardar el histórico de los mismos, sólo realiza un procedimiento de seguridad que permite recuperar los datos al día anterior.
- 8.7.2. Si el usuario considera importante un mensaje y desea conservarlo, lo puede convertir en un archivo de extensión .pdf, el cual se guarda de forma local en el computador asignado por el PRONACEJ. La STIC se encarga de instruir a los usuarios sobre este procedimiento. La conservación del respaldo es responsabilidad del usuario.
- 8.7.3. Si los mensajes de una cuenta de correo exceden el límite de la capacidad de almacenamiento permitido, se bloquea la capacidad para enviar y recibir correos. Por lo tanto, se deben eliminar periódicamente los mensajes innecesarios, es decir aquellos correos ya revisados o tramitados.
- 8.7.4. La STIC suspende las cuentas de correo que no se usen por 30 días y elimina las cuentas que no se usen por más de 60 días.

## **8.8. Normas de seguridad**

- 8.8.1. En caso de que el uso del correo electrónico se constituya en un riesgo que atente contra la seguridad de la información, la disponibilidad de la plataforma de servicios o la imagen pública del

PRONACEJ, la STIC, está facultada a tomar las acciones necesarias para mitigar tales riesgos. Dichas acciones contemplan la suspensión o restricción del servicio de acceso del correo electrónico.

- 8.8.2. La STIC, 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.
- 8.8.3. 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.
- 8.8.4. La STIC, verifica la presencia de virus en el servidor de correo.

#### 8.9. De la validez oficial del correo electrónico.

- 8.9.1. La redacción de los correos debe tener una numeración continua de los correos emitidos; asimismo, debe tener la siguiente estructura:

**Correo Electrónico N.º 001-20254-XXX-PRONACEJ**

XXX: Siglas de la unidad de organización

- 8.9.2. Los usuarios deben guardar las siguientes consideraciones al momento de enviar correos electrónicos:
  - 8.9.2.1 Los mensajes de correo enviados desde cualquier cuenta de correo electrónico institucional, son de responsabilidad exclusiva del usuario de la cuenta asignada.
  - 8.9.2.2 Se debe utilizar siempre el campo “Asunto” con el fin de resumir el tema del mensaje de correo electrónico.
  - 8.9.2.3 El cuerpo del mensaje del correo electrónico debe expresar ideas completas, con las palabras y signos de puntuación adecuados.
  - 8.9.2.4 Los mensajes de correo electrónico deben estar debidamente formateados, evitando el uso generalizado de letras mayúsculas.
  - 8.9.2.5 Los mensajes de correo electrónico que adjunten documentos que no son propios del remitente, deben citar siempre la fuente de origen y/o los autores, a fin de respetar los derechos de propiedad intelectual.
  - 8.9.2.6 Al enviar un mensaje por correo electrónico a una lista o grupo de usuarios, se debe revisar previamente que el mensaje contenga a los destinatarios correctos.

- 8.9.3. Los mensajes y los adjuntos contenidos en los correos electrónicos institucionales se consideran oficiales y con igual valor que los documentos en papel o en otro medio físico de envío cuando son enviados entre usuarios institucionales.
- 8.9.4. Para el intercambio de información entre instituciones públicas, y para el caso de funcionarios que cuenten con firma digital, esta es configurada en su equipo y con ella pueden rubricar los mensajes remitidos, autenticando su valor, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N.º 27269 y su Reglamento. Este procedimiento es potestativo inicialmente, y posteriormente se establecen disposiciones internas que normen su uso y regulación.
- 8.9.5. Al pie de cada mensaje, los usuarios deben enviar una identificación tipo autofirma, a fin de que permita al receptor de datos identificar formalmente a su autor, garantizando así la identidad del titular y que éste no pueda desconocer la autoría del documento.
- 8.9.6. La STIC es responsable de elaborar la Autofirma y configurarla en el correo electrónico asignado.
- 8.9.7. La Autofirma debe tener un modelo único, con la información que se muestra en el “*Formato de Autofirma*” (Anexo N.º 2).
- 8.9.8. El usuario tiene prohibido realizar cambios o personalizaciones al correo electrónico institucional; esto incluye: temas, imagen para mostrar, nombre del usuario.
- 8.9.9. No debe incluirse la dirección de correo en la Autofirma, dado que ya está incluida de manera automática en la parte superior del mensaje.
- 8.9.10. No deben incluirse números de teléfono personales en la Autofirma, solo los números de teléfono celular otorgados por la entidad, o el número de teléfono fijo de la oficina en la que el usuario realice sus actividades.
- 8.9.11. La funcionalidad de reenvío de mensajes puede incluir al remitente original y los archivos adjuntos; en dichos casos, el usuario debe evaluar la necesidad de reenviar documentos adjuntos, conforme a las disposiciones de la presente directiva.

## 8.10. Incumplimiento

- 8.10.1. El incumplimiento de la presente directiva puede dar lugar a responsabilidad administrativa, civil y penal, según corresponda; la STIC informa a las instancias correspondientes, a fin de que se efectúen las acciones pertinentes.
- 8.10.2. La STIC efectúa la cancelación de manera inmediata de la cuenta del usuario por el incumplimiento a las disposiciones establecidas en la presente directiva.

## **IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

9.1. Las notificaciones institucionales pueden efectuarse mediante correo electrónico, conforme a lo establecido al artículo 20, numeral 20.1.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS.

9.2. Las situaciones no previstas en la presente norma, serán resueltas por la STIC.

## **X. ANEXOS**

10.1. Anexo N.º 1: Política de Seguridad: Uso de contraseñas

10.2. Anexo N.º 2: Formato de Autofirma

## **ANEXO N.º 1**

### **POLÍTICA DE SEGURIDAD: USO DE CONTRASEÑAS**

Las contraseñas son medios de uso corriente para validar la identidad de un usuario con el fin de acceder a un sistema o servicio de información, por tanto, los usuarios deben seguir las buenas prácticas de seguridad de la información en la generación y uso de contraseñas, como se menciona a continuación:

1. La contraseña contará con la cantidad mínima de 8 caracteres. Se recomienda el uso 12 caracteres para mayor seguridad.
2. El usuario debe cambiar la contraseña asignada por STIC, en el primer inicio de sesión, STIC implementará mecanismos que obliguen al usuario a cambiar la contraseña en el primer inicio de sesión.
3. Las contraseñas deberán contener la combinación de caracteres alfabéticos (mayúscula y minúscula), números y caracteres especiales.
4. Deben ser fáciles de recordar para el usuario, pero no predecibles para otras personas. Evitar nombres, fechas de nacimiento, números de teléfono, número de documento de identidad, nombres de familiares, nombres de mascotas etc.
5. Los sistemas de información o los administradores de los mismos, deberán generar una contraseña temporal segura que forzosamente debe cambiar, la primera vez que se ingrese al sistema.
6. Se debe cambiar las contraseñas en intervalos de tiempo regulares o en proporción al número de accesos. Las contraseñas de las cuentas con privilegios especiales deben cambiarse con más frecuencia que las normales.
7. El tiempo de vigencia de las contraseñas deberá ser máximo de tres (3) meses.
8. No utilizar contraseñas antiguas o cíclicas.
9. Se debe bloquear el usuario luego de cinco (5) intentos fallidos de autenticación consecutivos. En caso se requiera se deberá solicitar la habilitación del usuario a los administradores del sistema.
10. Se debe implementar y configurar en los sistemas de información mecanismos que aseguren la implementación de todos estos controles en lo posible.
11. Se debe mantener la confidencialidad de las contraseñas. Los usuarios deben mantener en secreto las contraseñas. Las contraseñas que sean almacenadas para el acceso a algún sistema de información deberán ser cifradas.
12. No se debe mantener registros escritos de contraseñas, ni ser enviadas por correo electrónico, archivo digital u otros medios usados para recordar contraseñas.

Si hay sospecha o certeza que su contraseña sea conocida o haya sido utilizada por otra persona; ésta debe ser cambiada inmediatamente y reportarlo como incidente al encargado de la STIC.

**ANEXO N.º 2**

**FORMATO DE AUTOFIRMA**



**JUAN CARLOS CUZQUEN QUEVEDO**

**JEFE**

**SUBUNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES**

 [jcuzquenq@pronacej.gob.pe](mailto:jcuzquenq@pronacej.gob.pe)

 **Jirón Pedro Conde N.º 232 - Lince - Lima**

 **+01 508-4210 Anexo 10044**

# XI. FLUJOGRAMA

