



Resolución de Secretaría General

N° 15 -2019-ACFFAA/SG

Lima, 15 MAYO 2019

VISTOS:

El Memorándum N° 000032-2019-OI-ACFFAA y el Proveído 000038-2019-OI-ACFFAA de la Oficina de Informática, el Informe N° 000024-2019-OPP-UR-ACFFAA de la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe Legal N°000091-2019-OAJ-ACFFAA de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas.

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1.2.1 del inciso 1.2 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que no son actos administrativos, *"Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan"*;

Que, el inciso 7.1 del artículo 7 del mismo cuerpo legal, señala que *"Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible (...)"*;

Que, asimismo, el inciso 72.2 del artículo 72 del citado Texto Único Ordenado, refiere que *"Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos (...)"*;



Que, inciso d) del artículo 27 del Reglamento de Organización y Funciones de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2014-DE, señala como función de la Oficina de Informática: *“Proponer las normas y mejores prácticas para el uso de los recursos de comunicaciones en las redes internas y externas de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas”*;

Que, el inciso b) del artículo 23 del referido cuerpo normativo, señala como función de la Unidad de Racionalización: *“Evaluar las propuestas de documentos, normas, procedimientos y directivas que propongan los órganos de la Agencia y/o de los órganos bajo su competencia”*;

Que, con Resolución de Secretaría General N° 09-2014-ACFFAA/SG, se aprobó la Directiva OA-DOI-020 “Empleo y Administración del Correo Electrónico Institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas”;

Que, mediante Memorándum N° 000032-2019-OI-ACFFAA y Proveído 000038-2019-OI-ACFFAA, la Oficina de Informática remite el proyecto de Directiva “Uso y Administración del Correo Electrónico Institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas”, solicitando su evaluación;

Que, mediante Informe N° 000024-2019-OPP-UR-ACFFAA, la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señala que el proyecto de Directiva “Uso y Administración del Correo Electrónico Institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas”, se desarrolla sobre la base de procesos vigentes, aplica mejoras y buenas prácticas para el adecuado uso y administración del servicio de correo electrónico institucional, indica además que, está alineado a las funciones asignadas a la Oficina de Informática en el Reglamento de Organización y Funciones de la ACFFAA, al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y normas vigentes relacionadas a la información, correo electrónico, firmas y certificados digitales, por lo que recomienda continuar con el trámite de aprobación, correspondiéndole la nomenclatura DIR-OI-001, versión 00; asimismo, recomienda se deje sin efecto la Resolución de Secretaria General N° 09-2014-ACFFAA/SG;

Que, mediante Informe Legal N° 000091-2019-OAJ-ACFFAA, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el ámbito de su competencia, teniendo en cuenta lo informado por la Oficina de Informática y lo señalado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, emite opinión favorable respecto a la aprobación de la Directiva “Uso y Administración del Correo Electrónico Institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas”;

Estando a lo solicitado por la Oficina de Informática, y con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, y;

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el Decreto Supremo N° 004-2014-DE y la Resolución de Secretaría General N° 09-2014-ACFFAA/SG.



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva DIR-OI-001, versión 00 “Uso y Administración del Correo Electrónico Institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas”, la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.



Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaria General N° 09-2014-ACFFAA/SG.



Artículo 3.- Disponer a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Informática cumplan con el proceso de difusión y publicación de los documentos normativos establecido en la Directiva DIR-OPP-001, versión 2, denominada “Lineamientos para la Gestión de Documentos Normativos en la ACFFAA”, aprobada mediante Resolución de Secretaria General N° 035-2018-ACFFAA/SG.



Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas (www.acffaa.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.




.....
Luis Alberto Huarcaya Revilla
Secretario General
Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas



DIRECTIVA

CÓDIGO:

DIR-OI-001

VERSIÓN:

00

Fec. Aprob:

15 MAYO 2019

PÁGINA:

1/11

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 15 - 2019-ACFFAA/SG

USO Y ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA DE COMPRAS DE LAS FUERZAS ARMADAS



I. OBJETIVO

Regular el uso y la administración del servicio de correo electrónico institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas – ACFFAA.

II. ALCANCE

La presente directiva es de observancia y aplicación obligatoria para todos los servidores de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas – ACFFAA.

III. BASE LEGAL

- 3.1 **Ley N° 27269**, Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, publicado el 28 de mayo de 2000.
- 3.2 **Ley N° 28493**, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), publicado el 12 de abril de 2005.
- 3.3 **Texto Único Ordenando de la Ley N° 27444**, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, del 25 de enero del 2019.
- 3.4 **Decreto Legislativo N° 1128**, que crea la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, publicado el 07 de diciembre de 2012.
- 3.5 **Decreto Supremo N° 043-2003-PCM**, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicado el 24 de abril de 2003 y modificatorias.
- 3.6 **Decreto Supremo N° 031-2005-MTC**, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28493, Ley que regula el envío del correo electrónico no solicitado (SPAM), publicado el 04 de enero de 2006.
- 3.7 **Decreto Supremo N° 052-2008-PCM**, Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, publicado el 19 de julio de 2008 y modificatorias.
- 3.8 **Decreto Supremo N° 004-2014-DE**, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, publicado el 30 de marzo de 2014.
- 3.9 **Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI**, que aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre las normas para el uso del servicio de correo

electrónico en las entidades de la Administración Pública, publicado el 03 de abril de 2003.

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

4.1 Correo electrónico

Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicas.

4.2 Mesa de Ayuda

Servicio de ayuda y soporte informático para atender los incidentes y solicitudes de los usuarios respecto a los recursos informáticos.

4.3 Servidor

Todo aquél que independientemente del régimen laboral en que se encuentra, mantiene vínculo laboral, contractual o relación de cualquier naturaleza con la entidad y que en virtud de ello ejerce funciones en la misma.

4.4 Usuario

Servidor de un órgano o una unidad orgánica de la ACFFAA, y a quién se le ha asignado una identificación digital (cuenta de usuario y contraseña), para acceder a ciertos recursos informáticos disponibles en la red.

V. RESPONSABILIDADES

5.1 La Oficina de Informática es responsable de:

- Proporcionar las medidas de seguridad para el uso del correo electrónico institucional.
- Establecer los procedimientos para la implementación y asignación del correo electrónico institucional.
- Revisar periódicamente y proponer a la Secretaría General de la ACFFAA la actualización de las regulaciones contempladas en la presente Directiva.

5.2 El usuario de correo electrónico institucional de la ACFFAA, es responsable de:

- El correcto uso de sus cuentas de correo electrónico.
- No compartir la cuenta de correo electrónico asignada a su cargo.
- Asegurar que ninguna persona ajena utilice su correo electrónico violando las políticas de seguridad, que no se realice actividades ilegales y que no utilice el acceso para fines ajenos a los de la organización.
- Respetar la ley de derecho de autor, no utilizando este medio para distribuir o reproducir información protegida por esta Ley.
- Depurar los mensajes de correo electrónico que no sean de interés.

- 5.3 Los usuarios que posean una cuenta de correo electrónico institucional se comprometen y obligan a aceptar las disposiciones contenidas en la presente Directiva y en las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la ACFFAA.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 Las cuentas de correo electrónico institucional son utilizadas para actividades que están relacionadas de manera directa con el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del usuario al que se le asignó una cuenta de correo electrónico.
- 6.2 El servicio de correo electrónico que se brinda a los usuarios es de propiedad exclusiva de la ACFFAA. El correo electrónico y su contraseña respectiva son confidenciales, personales e intransferibles.
- 6.3 La Oficina de Informática determinará los nombres de las cuentas de correo electrónico de acuerdo a la modalidad de contratación del usuario.
- 6.4 Los mensajes de correo electrónico remitidos son responsabilidad del remitente.
- 6.5 El usuario sólo puede hacer uso del correo electrónico institucional mientras tenga una relación de vinculación con la Institución.
- 6.6 Los mensajes masivos, dirigido a todas las cuentas de correo electrónico de la ACFFAA, sólo pueden ser enviados por cuentas de correo autorizadas. La Alta Dirección, Directores y Jefes (Directivos) solicitarán a la Oficina de Informática, mediante la Mesa de Ayuda la autorización correspondiente.
- 6.7 Los correos electrónicos que provienen o que sean remitidos a servidores de correo públicos, como Gmail, Hotmail, Outlook, Yahoo, entre otros, serán bloqueados por el servidor de correos institucional. Si un usuario requiere que su cuenta no tenga esta restricción, deberá solicitar a la Secretaría General que la autorización respectiva.
- 6.8 De oficio o a solicitud de un usuario, la Oficina de Informática procederá bloquear la dirección o dominio del remitente de correos no deseados o correos con publicidad no deseada o correos que se consideren ofensivos o no apropiados, sin perjuicio del ejercicio de otras acciones legales que correspondan. Los usuarios deberán reportar este tipo de correos mediante la Mesa de Ayuda.
- 6.9 La ACFFAA se reserva el derecho de activar las opciones de auditoría sobre los mensajes de correo electrónico enviados o recibidos para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas para el uso del correo electrónico.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Creación y vigencia de la cuenta del correo electrónico institucional

7.1.1 Solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico institucional

7.1.1.1 La solicitud para la creación de una cuenta de correo electrónico institucional, para los usuarios de la ACFFAA, será realizada por Recursos Humanos de la Oficina General de Administración, dicha solicitud se realizará mediante la Mesa de Ayuda de la ACFFAA.

La Oficina de Informática se encargará de su creación y comunicación a Recursos Humanos y al usuario.

7.1.1.2 La información mínima que deberá contener la solicitud para la creación de una cuenta de correo electrónico institucional, es:

- a) Apellidos y nombres completos
- b) Modalidad de contratación
- c) Área o unidad orgánica del servidor
- d) Puesto o cargo del servidor

7.1.1.3 La creación de cualquier otro tipo de cuenta de correo electrónico institucional (por ejemplo, una cuenta genérica usada por una Dirección u Oficina), deberá ser solicitada por el directivo, mediante la Mesa de Ayuda, quién será el responsable de dicha cuenta a no ser que designe expresamente a otro responsable.

7.1.2 Vigencia de la cuenta del correo electrónico institucional:

7.1.2.1 La cancelación o baja de la cuenta de correo Institucional deberá ser solicitado por Recursos Humanos a la Oficina de Informática, al término del vínculo laboral del usuario con la ACFFAA.

7.1.2.2 El directivo deberá solicitar la cancelación o baja de las cuentas de correo genérico que haya solicitado crear, cuando sea necesario.

7.2 Validez oficial del correo electrónico institucional

7.2.1 La información transmitida o recibida entre los usuarios de la ACFFAA por medio del correo electrónico institucional es válida y oficial, y están sujetas a responsabilidad funcional y administrativa.

7.2.2 La información transmitida o recibida con otras instituciones o empresas por medio del correo electrónico institucional, tendrán valor



legal si están firmados digitalmente, de acuerdo a la normativa de la materia.

7.3 Uso del correo electrónico institucional

7.3.1 Uso de contraseñas:

7.3.1.1 Los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico institucional, establecerán una contraseña de acceso con fines de seguridad, debiendo mantener la confidencialidad de la misma, para que su cuenta de correo no pueda ser utilizada por otra persona, es decir, esta contraseña es personal e intransferible.

7.3.1.2 La clave de usuario del correo electrónico institucional, será forzada a ser cambiada en el primer inicio de sesión, y esta podrá ser actualizada en forma ilimitada por el dueño de la misma.

7.3.1.3 El usuario es responsable de cambiar su contraseña de correo electrónico con regularidad, para tal fin, la Oficina de Informática establecerá las configuraciones necesarias en el servidor de correo para solicitar a los usuarios el cambio de la contraseña con las siguientes consideraciones:

- a) **Longitud de la Contraseña**, debido a que cuanto mayor sea el número de caracteres de información en la clave, mayor es el número de combinaciones que debe probar un posible atacante, para el caso de la ACFFAA, la clave debe contener como mínimo nueve (09) caracteres.
- b) **Aleatoriedad**: Si una clave se basa en palabras de uso frecuente, o que guarde relación con el quehacer diario, es más vulnerable; por ello, la clave debe contener letras (de las cuales una por lo menos debe ser una letra mayúscula), números y por lo menos un símbolo.
- c) **Vigencia de la Clave**, una clave se vuelve más insegura cuanto mayor sea el tiempo que ha estado en uso, por eso se debe renovar con regularidad. Se establecerá una vigencia de contraseña de 120 días.

7.3.2 Lectura de correo electrónico :

7.3.2.1 El usuario debe leer, de manera obligatoria, su correo electrónico durante su permanencia en la institución.

7.3.2.2 Para los mensajes de correo que se desean conservar, se recomienda agruparlos por categorías y conservar solamente el último correo electrónico enviado que contenga todos los mensajes desde el origen de la cadena de mensajes.

7.3.3 Envío de correo:

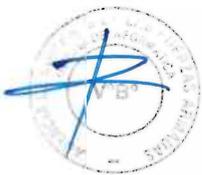
- 7.3.3.1 Utilizar siempre el campo "Asunto", el cual debe ser preciso y específico para resumir el motivo del mensaje.
- 7.3.3.2 Los mensajes de correo electrónico deben expresar las ideas completas, con las palabras y signos de puntuación adecuados en el cuerpo del mensaje.
- 7.3.3.3 Evitar el uso generalizado de letras mayúsculas.
- 7.3.3.4 Evitar enviar mensajes a personas que no conoce, a menos que sea por un asunto oficial que los involucre.
- 7.3.3.5 Antes de enviar el mensaje revisar el texto que lo compone y los destinatarios, con el fin de corregir posibles errores de ortografía, forma o fondo.
- 7.3.3.6 El servicio de correo electrónico soporta la capacidad de archivos adjuntos, de acuerdo al siguiente detalle:
 - a) Emisión y recepción de correos internos (entre cuentas de la Institución): 30 Mb
 - b) Emisión de correos hacia fuera de la institución: 10 Mb
 - c) Recepción de correos desde fuera de la institución: 10 Mb

7.3.4 Reenvío de mensajes:

- 7.3.4.1 Para el reenvío de mensajes de correo electrónico, incluir el mensaje original para que el destinatario conozca el contexto que se está dando al mensaje que recibe.

7.3.5 Firma personal del correo electrónico

- 7.3.5.1 Los usuarios deberán firmar los mensajes de correo que remitan, mediante su firma personal, a fin de ser debidamente identificados.
- 7.3.5.2 La firma no debe incluir la dirección de correo electrónico, porque se encuentra es descrita de manera automática en la parte superior del mensaje.
- 7.3.5.3 La firma de correo debe tener el siguiente formato:
Fuente: Arial
Tamaño:
 - a) Datos personales, cargo y área: 11 puntos
 - b) Datos institucionales: 10 puntos





Nombres y Apellidos

Cargo del usuario

Área

Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas - ACFFAA

Av. Arequipa N° 310 – Cercado de Lima, Lima – Perú

Telf. (511) 999-9999 Anexo 9999

www.acffaa.gob.pe

7.3.5.4 La Oficina de Informática coordinará con el área de Comunicaciones e Imagen Institucional la creación de la firma de correo, y posteriormente remitirá las indicaciones al usuario para su configuración.

7.3.5.5 En el caso se requiera modificar los datos de la firma de correo, mediante la Mesa de Ayuda el área de Recursos Humanos será la responsable de solicitar la modificación de la misma a la Oficina de Informática.

7.3.5.6 En la parte inferior de la firma personal de correo electrónico se incluye el siguiente texto:

"La información contenida en esta comunicación representa las opiniones y puntos de vista del autor y no reflejan necesariamente la posición de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas. Este mensaje se encuentra dirigido exclusivamente para uso del destinatario previsto y contiene información confidencial. Si Ud. no es el destinatario al que se dirigió el mensaje, se le notifica por este medio que la divulgación, copia, distribución o cualquier actividad tomada a partir del contenido de este mensaje se encuentra terminantemente prohibida y es posible que esté afectando derechos protegidos por la Constitución y las leyes, y que impliquen responsabilidad sancionable o punible. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar inmediatamente al remitente."

La fuente debe ser Arial, cursiva de 8 puntos.

7.4 Uso inapropiado del correo electrónico institucional

Se considera como uso inapropiado del correo electrónico institucional las siguientes acciones:

- Participar en la propagación de cadenas de mensajes, no afines a los objetivos de la institución.

- b) Enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado.
- c) Distribuir mensajes con contenidos impropios o lesivos a la moral.
- d) Difundir contenidos inadecuados, que constituyan complicidad con hechos delictivos, por ejemplo: apología del terrorismo, uso o distribución de programas piratas, todo tipo de pornografía, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general.
- e) Falsificar las cuentas de correo electrónico.

7.5 Cancelación de una cuenta del Correo electrónico institucional

Se cancela la cuenta del correo electrónico institucional, cuando se realice el envío de mensajes que comprometan la seguridad de la información de la institución o se violen las leyes del Estado Peruano, sin perjuicio de otras sanciones o penalidades derivadas de tales acciones; de igual forma cuando se haga uso inapropiado del mismo.

7.6 Seguridad del correo electrónico institucional

Para homogeneizar las acciones de seguridad se recomienda:

7.6.1 Uso de antivirus:

- a) Los antivirus para los servidores y estaciones de trabajo, deben activarse de tal forma que verifiquen todos los archivos, aun en aquellos que se encuentren compactados y la acción por defecto a seguir, debe ser la de eliminar el virus automáticamente. Estos programas informáticos estarán bajo la responsabilidad de la Oficina de Informática, y los usuarios deberán reportar, mediante la Mesa de Ayuda de la ACFFAA, cualquier inconveniente con sus equipos de cómputo para poder descartar su infección con algún programa nocivo, como virus informático, malware, etc.
- b) Los servidores del correo electrónico institucional deben contar con antivirus. Si se detecta un virus del tipo "Troyano" que no puede ser removido, debe eliminarse el archivo inmediatamente. Asimismo, se debe informar al promotor del correo, que el archivo contiene virus y que ha sido eliminado.

7.6.2 Seguridad en la estación de trabajo:

Cuando el usuario deje de usar su estación de trabajo debe cerrar el programa de correo electrónico, para evitar que otra persona emplee su cuenta de correo. El usuario es responsable de todo aquello que se realice desde su cuenta de correo.

7.6.3 Uso del correo electrónico institucional desde fuera de la institución

- 7.6.3.1 Todos los directivos de la ACFFAA, tendrán habilitado el uso de correo electrónico desde fuera de la institución por medio de un navegador web y teléfono móvil.



7.6.3.2 Todo usuario que requiera acceso al correo electrónico institucional desde fuera de la organización, mediante un navegador web o teléfono móvil, deberá contar con la autorización del directivo correspondiente. Esta autorización debe ser enviada mediante la Mesa de Ayuda a la Oficina de Informática.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

8.1 Otros usuarios autorizados por la ACFFAA

El área de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración, mediante la Mesa de Ayuda de la ACFFAA, podrá solicitar la creación de cuentas de correo electrónico institucional para el personal que realice trabajo temporal en la ACFFAA.

Los usuarios autorizados por la ACFFAA que posean una cuenta de correo electrónico institucional se comprometen y obligan a aceptar las disposiciones contenidas en la presente Directiva y en las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la ACFFAA.

IX. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Ninguno.

X. VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir de su aprobación o publicación, según corresponda.

XI. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución de Secretaría General.

XII. ANEXOS

Ninguno.



