


Municipalidad Provincial de Piura				
	Directiva N° 20-2017-OyM-GTySI/MPP		Aprobada con D.A.N° 2017-A/MPP	
	Área Ejecutora	Oficina de Informática	Sistema:	
	Áreas Involucradas	Todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Piura		
	Elaborado	18/09/2017	Páginas	9
	Sustituye a	Directiva N° 14-2015-OyM-GTySI/MPP	Aprobado	D.A. N° 20-2015-A/MPP

“NORMAS PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO PARA USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA”

I. OBJETIVO

Normar el uso adecuado del correo electrónico por parte de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Piura.

II. FINALIDAD

Regular el uso, uniformizar criterios técnicos y administrativos sobre el servicio de correo electrónico institucional, asegurando y facilitando una eficiente comunicación tanto interna como externa.

III. BASE LEGAL

- a) Ley N° 27444 - Ley de Procedimientos Administrativo General.
- b) Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- c) Decreto Supremo N° 019-2002 - JUS - Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- d) Resolución Jefatura N° 088-2003 - INEI, que aprueba Directiva sobre "Normas para el uso de servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio por todos los usuarios que dispongan un correo electrónico asignado en el dominio de munipiura.gob.pe.

V. VIGENCIA

Esta norma entra en vigencia desde el día siguiente de su aprobación mediante Decreto de Alcaldía.

VI. DISPOSICIONES GENRALES

- El correo electrónico municipal es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas.
- Son posibles usuarios del correo electrónico de *munipiura* el personal que labora en las diferentes Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Piura. La creación de una cuenta tiene que ser solicitada a la Oficina de Informática.
- El correo electrónico asignado a una Unidad Orgánica será usado solamente para el envío/recepción de documentos relacionados con la actividad que se realiza en la institución.
- Se podrá solicitar a la Oficina de Informática la creación de grupos de correos electrónicos para establecer comunicaciones grupales haciendo más sencillo el envío/recepción de información.



- Los usuarios de las cuentas de correo electrónico son responsables de todas las actividades que realizan con sus cuentas de correo electrónico proporcionado por la Municipalidad donde prestan servicios. Cualquier usuario que deje su cuenta de correo abierta en un lugar público es responsable de todo aquello que se realice desde dicha cuenta.
- Las cuentas de correo deben usarse para actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de su función en la Municipalidad.
- La Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información garantizará la privacidad de las cuentas de correo electrónico de todos los usuarios. Solo en el caso de que se detecte que un usuario este o haya cometido una falta grave en contra de lo establecido por la municipalidad por medio de su cuenta de correo, la Oficina de Informática, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información tomará las medidas que más convenga respecto a dicha cuenta de correo. La Oficina de Informática, establecerá los procedimientos para la detección de faltas cometidas en el uso de correo electrónico.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1 De la creación de una cuenta de correo electrónico municipal

- 7.1.1 La cuenta de correo asignada a un usuario es personal e intransferible y su definición está conformada por la letra inicial del nombre del usuario seguido inmediatamente del apellido paterno. En caso de existir dos definiciones similares, el administrador de correo electrónico en coordinación con las personas involucradas, acordarán el nombre de la cuenta tratando de seguir esta regla.
- 7.1.2 El correo electrónico asignado a una dependencia será usado solamente para el envío/recepción de documentos relacionados con la actividad que se realiza en la Municipalidad.
- 7.1.3 Para la creación de un grupo de correos electrónicos, se deberá sustentar la necesidad por parte del área usuaria a la Oficina de informática y se alcanzará la relación de cuentas de correo que conformarán dicho grupo.
- 7.1.4 Los archivos que se adjuntan en los mensajes de correo, en lo posible deben comprimirse con el Software adecuado (de preferencia de tipo freeware) para así evitar la degradación del servicio de correo y el saturamiento involuntario de las casillas de los usuarios.

7.2 Del uso del correo electrónico

7.2.1 Uso de contraseñas

- Los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico municipal deben establecer una contraseña para poder utilizarla. Esta contraseña la deben mantener en secreto para que su cuenta de correo no pueda ser usada por otra persona.
- Cuando el usuario deje de usar su estación de trabajo deberá cerrar la sesión del Software de correo electrónico, para evitar que otra persona use su cuenta de correo.
- Cuando la conexión del correo sea en línea y ya no haga "uso del correo" debe cerrar la sesión de su link respectivo, no cerrará la ventana del explorador sin haber cerrado antes la sesión.

7.2.2 Lectura del correo

- Los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico municipal, deben mantener en línea el software de correo electrónico (si lo tiene disponible todo el día), o conectarse al correo electrónico con la mayor frecuencia posible para leer sus mensajes.



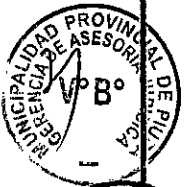
- Se debe eliminar permanentemente los mensajes innecesarios.
- Se debe mantener los mensajes que deseen conservar, agrupándolos por temas en carpetas personales.
- Al recibir un mensaje que se considere ofensivo, se debe reenviar el mensaje hacia el Administrador del correo electrónico de la Municipalidad Provincial de Piura, con el fin de que se pueda tomar acciones respectivas.
- El usuario que tiene asignado una cuenta de correo, es el único y directo responsable de todas las acciones y mensajes que se lleven a cabo a su nombre. Por lo tanto, la Municipalidad no se hace responsable por lo que se haga en nombre de una cuenta de correo electrónico particular.
- En caso de que un usuario considere importante un mensaje deberá imprimirlo o en su defecto almacenarlo en un medio de almacenamiento (disco duro, diskette o USB).
- Los usuarios de las cuentas de correo electrónico institucional son responsables de todas las actividades que realizan desde su cuenta de correo electrónico, por lo que se considerará como oficial todo documento enviado o recibido en forma interna. Al recibir un mensaje que se considere ofensivo, cuestionable o ilegal se deberá comunicar a la Oficina de Informática para que se tomen las acciones del caso.
- Los correos electrónicos que adjunten documentos que no son propios del remitente, deberán citar siempre la fuente de origen y/o los autores, con la finalidad de respetar los derechos de propiedad intelectual.

7.2.3 Envío de correo

- Utilizar siempre el campo "asunto" a fin de resumir el tema del mensaje.
- Expresar las ideas completas con las palabras y signos de puntuación adecuados con el cuerpo del mensaje.
- Enviar mensajes bien formateados y evitar el uso generalizado de letras mayúsculas.
- No utilizar tabuladores, ya que existen software, Administradores de correo que no reconocen este tipo de caracteres, lo que no puede introducir caracteres no validos en el mensaje al recibirse.
- Evitar usar las opciones de confirmación de entrega y lectura, a menos que sea un mensaje muy importante; ya que la mayoría de las veces esto provoca demasiado tráfico en la red.
- Evite enviar mensajes a personas que no conoce, a menos que sea por un asunto oficial que los involucre.
- Evite enviar mensajes a listas globales, a menos que sea un asunto oficial que involucre a toda la institución.
- Antes de enviar el mensaje revisar el texto que lo compone y los destinatarios con el fin de corregir posibles errores de ortografía, forma y fondo.
- Los correos electrónicos donde se adjunta (archivos) tendrán la misma validez que el documento oficial, siempre que así se indique en la redacción del texto o mensajes de correo electrónico, así como los correos enviados deberán marcarse para su confirmación de lectura.
- Las unidades orgánicas de la municipalidad Provincial de Piura podrán emitir comunicados electrónicos numerados (tipo informes), los cuales deberán contener las siglas de las unidades responsables de su emisión.

Ejemplo:

Comunicado Electrónico N° 0001-2015-OyM-GT-SI/MPP



7.2.4 Reenvió de mensajes

Para el reenvío de un mensaje, incluir el mensaje original, para que el destinatario conozca el contexto en que se está dando el mensaje que recibe. No incluir ningún archivo adjunto que se pueda haber recibido originalmente a no ser que se haya realizado modificaciones al (los) archivo(s).

7.2.5 Auto firmas

Al pie de cada mensaje los usuarios deberán enviar una identificación tipo auto firma no debiendo ocupar más de tres líneas a fin de que permita al receptor de datos, identificar formalmente a su autor, de manera que esté vinculada únicamente a él y a los datos y que se refiere el mensaje, permitiendo detectar cualquier modificación posterior del contenido del mismo, garantizando así la identidad del titular y que éste no pueda desconocer la autoría del documento.

También se podrán firmar digitalmente los correos electrónicos y/o sus archivos adjuntos.

7.2.6 Tamaño de los mensajes

Los mensajes nuevos a ser reenviados no deberán pasar los 6 MB, esto incluyendo los archivos adjuntos.

7.2.7 Vigencia de los mensajes

7.2.7.1 Los mensajes nuevos serán almacenados en el servidor del correo hasta por un periodo de 30 días. Vencido este plazo serán eliminados para liberar espacio en el servidor del correo.

7.2.7.2 Si se desea mantener un mensaje en forma permanente, este debe descargarse al disco duro utilizando el programa cliente de correo electrónico o Outlook Express.

7.2.8 Lista de correos

- Al enviar un mensaje a una lista de usuarios, revisar que el mensaje sea enviado a los usuarios correctos.
- Evitar en lo posible enviar mensajes con archivos adjuntos o grupo de usuarios.
- Evitar suscribirse por internet a listas ajenas a la función municipal, para evitar saturación en la recepción de mensajes.

7.3 De la seguridad del correo electrónico

7.3.1 Uso del antivirus

- Los antivirus de la institución para servidores y estaciones de trabajo, deben activarse de tal forma que se verifiquen todos los archivos, aún los que se encuentren compactados, y la acción por defecto a seguir será la de eliminar el virus automáticamente.
- Los servidores de correo deben contar con antivirus para correo. Si el mensaje que detecta contiene algún virus o "Troyano" - "Caballo de Troya" que no puede



ser removido, debe eliminarse el mensaje inmediatamente. Así mismo se deberá informar al destinatario de correo, el nombre del remitente y que su mensaje fue borrado por contener virus.

- Revisar en forma constante la computadora para evitar remitir virus al momento de enviar documentos adjuntos. En tal sentido, se responsabilizará a los usuarios por los archivos adjuntos que se envíen.
- La Oficina de Informática se encargará de verificar y eliminar la presencia de virus en el servidor de correo.

7.3.2 Mantenimiento del servicio

- La Oficina de Informática se reserva el derecho de cambiar cualquier parámetro de configuración de servicio de correo con el fin de incorporar mejoras, monitorear el servicio, restringir accesos, etc.
- La Oficina de Informática se reserva el derecho de parar (suspender) el servicio cuando las circunstancias lo requieran.
- Cuando se programa una parada larga la Oficina de Informática avisará con antelación a todos los usuarios a través de un correo. Cuando las circunstancias impidan avisar a los usuarios con antelación suficiente y la parada se prolongue durante más tiempo del deseado, la Oficina de Informática informará posteriormente los motivos de la parada.

7.3.3 Gestión de incidencias

Cualquier incidencia que afecte a un usuario del *muniyuura* debe gestionarse a través de la Oficina de Informática. Las incidencias que supongan quejas o consultas de personas o entidades ajenas a la Municipalidad de Piura, se encauzarán a través de algunas de las siguientes direcciones de correo:

soporte@muniyuura.gob.pe: Soporte Técnico MUNIYUURA

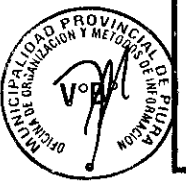
7.3.4 Copia de Seguridad

La Oficina de Informática se compromete a realizar copia de seguridad de los siguientes aspectos del servicio de correo electrónico:

1. Programas y archivos de configuración del servidor del correo electrónico.
2. Archivos de registros de eventos o "logs" del servidor del correo electrónico.
3. Buzones de los usuarios del correo y correos nuevos almacenados en el servidor de correo.

La frecuencia y número de copias de seguridad efectuadas podrían variar en función de la disponibilidad y características de los datos a almacenar. En cualquier caso la Oficina de Informática no asegura la recuperación de mensajes eliminados a partir de las copias de seguridad de los buzones. Es responsabilidad del usuario del buzón coordinar con Soporte Técnico MUNIYUURA para sacar copias de los mensajes que considere importantes en un medio local y personal: disco duro, diskette, cd-rom, USB u otro medio electrónico, etc.

7.3.5 Supervisión y Monitoreo



- 7.4.2 Intentar apoderarse de claves de acceso de otro usuarios, acceder y/o modificar mensajes de otro usuario.
- 7.4.3 Enviar mensajes para la difusión de noticias o correos electrónicos de autores anónimos.
- 7.4.4 Usar el servicio de correo electrónico para propósitos no laborales, fraudulentos, comerciales o publicitarios que atenten contra la legalidad; la programación de mensajes destructivos, mensajes obscenos que contengan opiniones que atenten contra el honor de terceros, todo tipo de pornografía y programas piratas.
- 7.4.5 Son considerados contenidos inadecuados todo lo que constituya hechos delictivos.
- 7.4.6 Difundir y participar en la programación de "Cadenas" de mensajes irrelevantes o propaganda comercial (spam).
- 7.4.7 Perturbar el trabajo de los demás mensajes que interfieran en el desempeño laboral.
- 7.4.8 No deberá utilizarse el correo electrónico municipal en suscripciones a listas de correos electrónicos externos que saturen el normal tráfico de mensajes de correos de otro proveedor de internet.
- 7.4.9 Utilizar el correo electrónico municipal para recoger los mensajes de correo de otro proveedor de internet.

7.5 De las sanciones del mal uso del correo

- 7.5.1 El usuario que haga mal uso del correo electrónico institucional, según la gravedad del hecho, se le suspenderá del servicio.
- 7.5.2 Se penalizará con su cancelación de la cuenta de correo, el no revisar periódicamente su correo y contestar los mensajes que son enviados por las distintas Unidades Orgánicas de la Municipalidad.

VIII. RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

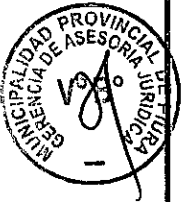
- 8.1 Capacitar periódicamente a todos los usuarios de la Municipalidad Provincial de Piura sobre el uso de correo electrónico así como las nuevas actualizaciones.
- 8.2 Mantener el servicio de correo electrónico operativo, salvo casos indicados en el numeral 7.3.2 debiendo informar a las Unidades Orgánicas correspondientes la problemática presentada y las acciones correctivas.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS




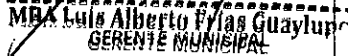
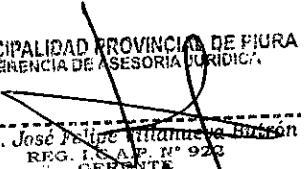

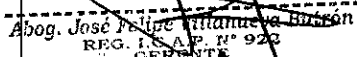
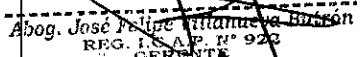


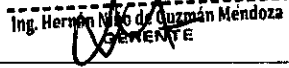
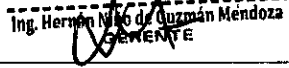
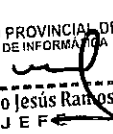
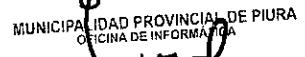
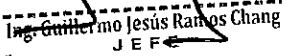
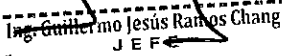
- 9.1 Los correos electrónicos que adjunten documentos que son propios del remitente, deberán citar siempre la fuente de origen y/o los autores, a fin de respetar los derechos de propiedad intelectual.
- 9.2 Si un usuario recibe alguna información cuestionable o ilegal, deberá informar a la "Oficina de Informática", según corresponda, para que se tome las acciones del caso.
- 9.3 La Gerencia de Administración a través de la Oficina de Personal deberá comunicar mediante correo electrónico la relación de los trabajadores que hayan ingresado a laborar y de aquellos que hayan dejado de hacerlo, para la activación o desactivación de las cuentas de correos respectivos.

X. RESPONSABILIDADES

Elabora	VºBº	Aprueba	Aplica	Verifica cumplimiento	Distribuye
Oficina de Organización y Métodos de Información	Gerencia Municipal Gerencia de Asesoría Jurídica Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información Oficina de Informática Oficina de Organización y Métodos	Alcaldía	Oficina de Informática	Oficina General de Control Institucional	Oficina de Secretaría General



XI. CONFORMIDAD

Unidad Orgánica	Responsable	Firma y sello
Gerencia Municipal	Ing. Luis Alberto Frías Guaylupo	   
Gerencia de Asesoría Jurídica	Abog. José Felipe Villanueva Butrón	   
Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información	Ing. Hernán Niño de Guzmán Mendoza	   
Oficina de Informática	Ing. Guillermo Ramos Chang	   
Oficina de Organización y Métodos de Información	CPC. Gerardo Florencio Dioses Zárate	