

	Municipalidad Provincial de Piura			
	Directiva N° 035-2010 /MPP-OyM		Aprobada con DA N° -2010-A/MPP	
	Área Ejecutora	Oficina de Centro de Información y Estadística	Sistema:	
	Áreas Involucradas			
	Elaborado	07/10/2010	Páginas	07
	Sustituye a		Aprobado	

“Normas para el uso del servicio del 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 Jefatural N° 088-2003-INEI, que aprueba Directiva sobre “Normas para el uso del 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 **muniatura.gob.pe**.

V.- Vigencia.

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

VI. Disposiciones Generales

- 6.1 El Correo electrónico municipal es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas.
- 6.2 Son posibles usuarios del correo electrónico de muniatura 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 Centro de Información y Estadística.
- 6.3 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.
- 6.4 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.
- 6.5 Las cuentas de correo deben usarse para actividades que estén relacionadas con su cumplimiento de su función en la municipalidad.
- 6.6 La Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información garantizará la privacidad de las cuentas de correo electrónico de todos los usuarios. Sólo en el caso de que se detecte que un usuario esté o haya cometido una falta grave contra lo establecido por la Municipalidad por medio de su cuenta de correo, la Oficina de Centro de Información y Estadística, 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 Centro de Información y Estadística, establecerá los procedimientos para la detección de faltas cometidas por los

usuarios mediante correo electrónico.

VII.- Disposiciones Específicas

7.1 De la creación de una cuenta de correo 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 Los archivos que se adjuntan en los mensajes de correo, en lo posible deben de 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 de 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 de cerrar la sesión de su link respectivo, no debe cerrar la ventana del explorador sin haber cerrado sesión antes.

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 con el fin de que se pueda tomar las 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 en 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 Centro de Información y Estadística para que se tome 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 del 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 softwares, administradores de correo que no reconocen este tipo de caracteres, lo que no puede introducir caracteres no válidos en el mensaje al recibirse.
- Evite usar las opciones de confirmación de entrega y lectura, a menos que sea un mensaje muy importante, ya que la mayoría de las veces ésto 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 documentos (archivos) tendrán la validez que el documento oficial siempre que así se indique en la redacción del texto o mensajes del 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 responsable de su emisión.

Ejemplo:

Comunicado Electrónico N° 0001-2010-OyM-GTySI/MPP

7.2.4 Reenvío de mensajes

- Para el reenvío de un mensaje, incluir el mensaje original, para que el destinatario conozca el contexto en que se esta 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 Autofirmas

- Al pie de cada mensaje los usuarios deberán enviar una identificación tipo autofirma 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 a 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.

7.2.6 Tamaño de los mensajes

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

7.2.7 Vigencia de los mensajes

7.2.7.1.1 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

7.2.7.1.2 Si se desea mantener un mensaje en forma permanente, éste debe descargarse al disco duro utilizando el programa cliente de correo

electrónico Outlook Express.

7.2.8 Listas de correos

- Al enviar un mensaje a una lista o grupo de usuarios, revisar que el mensaje sea enviado a los usuarios correctos.
- Evitar en lo posible enviar mensajes con archivos adjuntos o grupos 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, aun 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 un virus o “troyano” - “Caballo de Troya” que no puede ser removido, debe eliminarse el mensaje inmediatamente. Asimismo 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 envíen.
- La Oficina de Centro de Información y Estadística se encargará de verificar y eliminar la presencia de virus en el servidor de correo.

7.3.2 Mantenimiento del servicio

La Oficina de Centro de Información y Estadística se reserva el derecho de cambiar cualquier parámetro de configuración del servicio de correo con el fin de incorporar mejoras, monitorear el servicio, restringir accesos, etc., la Oficina de Centro de Información y Estadística se reserva el derecho de parar el servicio cuando las circunstancias lo requieran. Cuando se programe una parada larga la Oficina Centro de Información y Estadística 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 Centro de Información y Estadística informará a posteriori los motivos de la parada.

7.3.3 Gestión de incidencias

Cualquier incidencia que afecte a un usuario del MUNIPIURA debe gestionarse a través de la Oficina de Centro de Información y Estadística. Las incidencias que supongan quejas o consultas de personas o entidades ajenas al MUNIPIURA se encauzarán a través de algunas de las siguientes direcciones de correo:

soporte@muniatura.gob.pe: Soporte Técnico MUNIPIURA

7.3.4 Copias de seguridad

La Oficina de Informática se comprometen 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 registro de eventos o “logs” del servidor del correo electrónico.
3. Buzones de los usuarios de correo y correos nuevos almacenados en el servidor de correo.

La frecuencia y número de copias de seguridad efectuadas podrán variar en función de

la disponibilidad y características de los datos a almacenar. En cualquier caso la Oficina de Centro de Información y Estadística 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 MUNIPIURA para sacar copias de los mensajes que considere importantes en un medio local y personal: disco duro disquete, cdrom, USB u otro medio electrónico, etc.

7.3.5 Supervisión y Monitorización

La Oficina de Centro de Información y Estadística podrá monitorear, intervenir y examinar el contenido de los mensajes y buzones de los usuarios en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Cuando el responsable de la cuenta de correo lo pida, para detectar y corregir posibles problemas que afecten el normal funcionamiento de la cuenta.
2. Cuando suceden eventos que afecten el funcionamiento general del servicio, para detectar el origen y las causas del problema.
3. Cuando la autoridad competente del MUNIPIURA así lo solicite por requerimiento legal.

7.3.6 De la validez oficial del correo electrónico

Los actos realizados por medio del Correo Electrónico Municipal (USUARIO@MUNIPIURA.GOB.PE) que cumplan con las disposiciones jurídicas vigentes poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios manuales pudiéndolos sustituir para todos los efectos legales.

7.3.7 Firma electrónica

Se entenderá por firma electrónica a cualquier símbolo basado en medios electrónicos generado dentro o fuera de la infraestructura oficial de firma electrónica, utilizado o adoptado por una parte con la intención precisa de vincularse, autenticar la integridad de un documento electrónico o un mensaje de datos, cumpliendo todas o alguna de las funciones características de una firma manuscrita.

Los certificados digitales tendrán una validez máxima de tres (3) años.

7.3.8 Validez y eficacia de las firmas electrónicas

Las firmas electrónicas tienen la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestaciones de voluntad. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona ese requisito se entenderá cumplido en relación con un mensaje de datos, si se usa una firma electrónica.

7.3.9 Conservación de mensajes de datos o documentos electrónicos

Cuando los documentos, registros o informaciones requieran de una formalidad adicional para la conservación de mensajes de datos o documentos electrónicos firmados electrónicamente deberán:

- a) Ser accesibles para su posterior consulta.
- b) Ser conservados con su formato original de generación, envío, recepción u otro formato que reproduzca en forma demostrable la exactitud e integridad del contenido electrónico.
- c) Ser conservado todo dato que permita determinar el origen, destino, fecha y hora del envío y recepción.

7.4 Conductas del mal uso del servicio

7.4.1 Facilitar u ofrecer la cuenta y/o buzón del correo electrónico municipal a terceras personas. Los usuarios deben conocer la diferencia de utilizar cuentas de correo electrónico municipales y cuentas privadas ofrecidas por otros proveedores de servicios de Internet.

7.4.2 Intentar o apoderarse de claves de acceso de otros 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 laborables, fraudulentos, comerciales o publicitarios que atenten contra la legalidad, la programación de mensajes destructivos, mensajes obscenos y que contengan opiniones que atenten contra el honor de terceros, todo tipo de pornografía, programas piratas.
- 7.4.5 Son consideradas contenidos inadecuados todo lo que constituya complicidad con hechos delictivos
- 7.4.6 Difundir y participar en la programación de “cadenas” de mensajes (forwards) irrelevantes o propaganda comercial (spam).
- 7.4.7 Perturbar el trabajo de los demás enviando mensajes que interfieran en el desempeño laboral.
- 7.4.8 No deberá utilizarse el correo electrónico de MUNIPIURA, en suscripciones a listas de correos electrónicos externos que saturen el normal tráfico de mensajes en el servidor.
- 7.4.9 Utilizar el correo electrónico municipal para recoger los mensajes de correos 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 la cancelación de la cuenta de correo, el no revisar periódicamente su correo y contestar los mensajes que son enviados por la Municipalidad.

VIII.- Responsabilidades de la Oficina de Centro de Información y Estadística

- 8.1 Capacitar periódicamente a todos los usuarios de la Municipalidad Provincial de Piura sobre el uso del correo electrónico así como las nuevas actualizaciones.
- 8.2 Mantener el servicio de correo electrónico operativo, salvo casos indicados el numeral 7.3.2 debiendo informar a las unidades orgánicas correspondientes las problemáticas que se presentaran 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 se recibe algo cuestionable o ilegal comunicar a la Oficina de Centro de Información y Estadística 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 trabajadores que hayan ingresado a laborar y de los 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 Tecnologías y Sistemas de Información Oficina de Informática Oficina de Organización y Métodos de Información	Alcaldía	Oficina de Centro de Información y Estadística	Oficina General de Control Institucional	Oficina de Secretaría General

XI.- Conformidad

Unidad Orgánica	Responsable	Firma y sello
Gerencia Municipal	Econ. Oscar Ibáñez Talledo	
Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información	Ing. Yosip Ramírez Acuña	
Oficina de Centro de Información y Estadística	Ing. Alexi Berrú More	
Oficina de Organización y Métodos de Información	Lic. Rosa María Gómez Bayona	