DIRECTIVA N° 001 -2015-SUCAMEC-GG

Directiva para el acceso y uso del servicio de correo electrónico institucional en la SUCAMEC

I. OBJETO

Establecer los lineamientos para la gestión de los servicios de correo electrónico en la SUCAMEC.

II. FINALIDAD

La presente Directiva tiene como finalidad establecer criterios técnicos y mecanismos que permitan asegurar el correcto uso y control del correo electrónico institucional, con el propósito de garantizar debidamente los niveles de calidad de comunicación y poder contribuir a la mejora de procedimientos en el uso de los servicios informáticos en la SUCAMEC.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para todo el personal que labora, bajo cualquier modalidad, en la institución.

IV. BASE LEGAL

- Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Decreto Supremo Nº 019-2002-JUS, que aprobó el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Resolución Ministerial N° 1120-2013-IN/DGTIC, que aprobó la Directiva Nº 012-2013-IN – Normas para el acceso y uso del servicio de correo electrónico institucional en el Ministerio del Interior.
- Resolución Ministerial Nº 246-2007-PCM, Norma Técnica Peruana NTP-ISOIIEC 17799: 2007 EDI.
- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, que aprobó la Directiva Nº 005-2003-INEI/DTNP - Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Jefatural N° 207-2002-INEI, que aprueba la Directiva N° 010-2002-INEI/DTNP, que aprobó las Normas Técnicas para la asignación de nombres de dominio de las entidades en la Administración Pública.
- Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC, que aprobó la Directiva N° 001-2014-SUCAMEC/SN "Lineamientos para la formulación y uso de documentos oficiales en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil".

V°B° P. ARAUJO

V°B° G. ARBOCCO

V°B° R. MOSCOSO

GERENTE GENERAL SUCAMEC

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Definiciones:

a) Mesa de ayuda: Servicio a través del cual se atienden los requerimientos de los usuarios y se brinda el soporte técnico a los equipos informáticos que presenten problemas.
b) Usuario: Personal que labora en la institución, tanto en la Sede Central como en los Órganos Desconcentrados.
c) Buzón: Casilla de Correo electrónico del usuario.
d) Spam: Correo electrónico no deseado, no solicitado con remitente no conocido generalmente de tipo publicitario y enviados masivamente.

5.2 La Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC) es el órgano responsable de:

(i) Velar por el cumplimiento de la presente directiva.
(ii) Capacitar al personal en el uso del correo electrónico institucional, sobre cómo asignar contraseñas a su correo y sobre las diferencias entre el correo electrónico institucional y el correo electrónico privado.

5.3 Los usuarios de las cuentas de correo electrónico son responsables de todas las actividades que se realizan con las mismas. Asimismo cualquier usuario que intencionalmente o por descuido permita el acceso a su cuenta de correo es responsable de todo aquello que se realice desde dicha cuenta.

5.4 El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas, no es una herramienta de difusión indiscriminada de información, con la excepción de las listas de interés establecidas por la entidad para fines institucionales.

5.5 El tener una cuenta de correo institucional compromete y obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas por la institución y a someterse a ellas.

5.6 La institución debe garantizar la privacidad de las cuentas de correo electrónico institucional de todos los usuarios.

5.7 Se establecerá, de acuerdo a la política institucional, la asignación de cuentas de correo electrónico institucional a parte de, o a todos los trabajadores.

5.8 Las cuentas de correo para el personal de la SUCAMEC deben usarse para actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de su función en la institución.

5.9 En caso se detecte que un usuario está cometiendo una falta grave contra lo establecido por la institución por medio de su cuenta de correo, la OGTIC podrá tomar las medidas que más le convenga respecto de dicha cuenta de correo.

5.10 El nombre de la cuenta de correo electrónico institucional para cada usuario debe estar formado por la letra inicial del nombre de pila del usuario seguido inmediatamente del apellido paterno, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio de la institución(**@sucamec.gob.pe**). De acuerdo a lo establecido

por la Directiva Nº 010-2002-INEI/DTNP "Normas Técnicas para la Asignación de Nombres de Dominio de las entidades de la Administración Pública". En caso de existir dos construcciones similares, personal de OGTIC en coordinación con las personas involucradas, acordarán el nombre de la cuenta tratando de seguir la regla aquí definida.

5.11 Para personal destacado se seguirá el siguiente formato: letra inicial de nombre de pila del usuario seguido del apellido paterno, seguido del punto, seguido de la abreviatura de la institución de procedencia del destacado, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio de la institución (**@sucamec.gob.pe**).

5.12 Para personal externo se seguirá el siguiente formato: función que desempeña, seguido del punto, seguido del área respectiva, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio de la institución (**@sucamec.gob.pe**).

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Del buen uso del correo electrónico

6.1.1. Uso de contraseñas

- Los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico institucional, deben establecer una contraseña para poder utilizar su cuenta de correo, la misma que deben mantener en secreto para que su cuenta de correo no pueda ser utilizada por otra persona.
- Cuando el usuario deje de usar su estación de trabajo deberá de bloquearla para evitar que otra persona use su cuenta de correo.
- Está prohibido compartir la contraseña de acceso al correo electrónico.

SUCAMEC Oficina General de Asesoría Jurídica V°B° P. ARAUJO

6.1.2. Lectura de correo

- Los usuarios que cuenten con correo electrónico institucional deberán usar la interfaz web para la lectura de sus correos y acceder a ella con la mayor frecuencia posible.
- Se debe eliminar permanentemente los mensajes innecesarios.
- Es responsabilidad del usuario mantener los mensajes que se desea conservar, agrupándolos por temas en carpetas personales.
- Al recibir un mensaje que se considere ofensivo, se debe reenviar el mensaje al correo postmaster@sucamec.gob.pe, con el fin de que se puedan tomar las acciones respectivas.

SUCAMEC V°B° G. ARBOCCO

SUCAMEC V°B° R. MOSCOSO

GERENTE GENERAL - SUCAMEC -

6.1.3. 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 en el cuerpo del mensaje.
- Enviar mensajes bien formateados y evitar el uso generalizado de letras mayúsculas.
- 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 o fondo.
- Ser precisos y usar lenguaje de uso común.
- Todo correo electrónico que contenga información confidencial deberá tener en el Asunto la palabra CONFIDENCIAL, a modo de rotulación.
- Los usuarios, que por necesidad del servicio, requieran enviar correos externos, serán autorizados por única vez para tal fin por el Jefe de la OGTIC a solicitud del Jefe o Gerente del Área mediante correo electrónico.
- Se deberá hacer uso del campo "Con Copia" (CC) cuando se desea enviar un correo electrónico comunicando a destinatarios adicionales que por la naturaleza del contenido deben estar informados.
- Se deberá hacer uso del campo "Con Copia Oculta" (CCO) cuando por la naturaleza de la información a comunicar de debe mantener la confidencialidad de los destinatarios.
- En los casos en que se envíen correos informativos a múltiples destinatarios, fuera de la institución, se deberá hacer uso de la copia oculta (CCO) con el objetivo de salvaguardar la privacidad de los correos electrónicos de los mismos.

6.1.4. Reenvío 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.

6.1.5. Firmas

- La firma debe ser breve e informativa, no debiendo ocupar más de seis líneas.

- No incluir la dirección de correo en la firma, porque ésta ya fue incluida de manera automática en la parte superior del mensaje.

- Solo está permitido incluir el logo institucional como imagen en la firma. El logo institucional será proporcionado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

- El formato de la firma deberá incluir: nombre, cargo, nombre completo de la entidad y opcionalmente los teléfonos de contacto, tal como se muestra en los ejemplos a continuación:

  Firmas en texto plano:

  ```
  Juan Perez Rodriguez
  Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  Superintendencia Nacional de Control de Servicios de
  Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil
  Telf. 4120000 anx 0001
  Cel. 91234567 RPM : #91234567
  ```
  } DATOS OPCIONALES

  Firmas que soportan HTML:

  SUCAMEC

  Juan Perez Rodriguez
  Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  Superintendencia Nacional de Control de Servicios de
  Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil
  Telf. 4120000 anx 0001
  Cel. 91234567 RPM : #91234567 } DATOS OPCIONALES

- En caso se incluya números telefónicos en la firma, estos deberán ser aprobados por el gerente, jefe o encargado de la unidad orgánica correspondiente.

6.1.6. Tamaño de los mensajes

- La OGTIC determinará el tamaño máximo que deben tener los mensajes del correo electrónico institucional

- La OGTIC comunicará, con la anticipación correspondiente, sobre los cambios en el tamaño máximo de los mensajes del correo electrónico.

- En caso sea necesario información que supere el tamaño máximo establecido, se deberá coordinar con la OGTIC.

6.1.7. Listas o grupos de correo

- Evitar en lo posible enviar mensajes con archivos adjuntos a grupos de usuarios.

GERENTE GENERAL - SUCAMEC -

- Al enviar un mensaje a una lista o grupo de usuarios, revisar que el mensaje sea enviado a los usuarios correctos.

- Está terminantemente prohibido pertenecer a listas ajenas a la función institucional, para evitar saturación en la recepción de mensajes, salvo autorización expresa del Jefe de la OGTIC a solicitud del Jefe o Gerente del Área mediante correo electrónico.

6.1.8. Uso del correo institucional desde fuera del local de la SUCAMEC

- Acceso al correo institucional desde fuera de las instalaciones de la SUCAMEC solo será permitido con autorización del Jefe de la OGTIC previa solicitud del Jefe o Gerente del Área mediante correo electrónico.

6.1.9. Archivos adjuntos

- Está prohibido incluir archivos adjuntos de tamaño superior al establecido por la OGTIC

- Se debe evitar el envío de documentos escaneados salvo necesidad urgente, en tal caso el usuario será el responsable y el escaneado será en blanco y negro (no escala de grises) con baja resolución.

- Los archivos adjuntos recibidos deben ser descargados, almacenados y eliminados del servidor quedando el texto del correo como prueba de haber recibido el documento.

6.1.10. Acceso a través de dispositivos móviles

- Acceso al correo institucional a través de dispositivos móviles solo será permitido con autorización del Jefe de la OGTIC previa solicitud del Jefe o Gerente del Área mediante correo electrónico.

6.1.11. Servicios de mensajería

- Los servicios de mensajería instantánea solo deben usarse para actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de su función en la institución.

6.2. Faltas graves y mal uso del correo electrónico

6.2.1. Se considera falta grave en el uso de correo electrónico:

- Proporcionar el acceso a la cuenta y/o buzón del correo electrónico institucional a terceras personas.

- Difusión de contenido inadecuado.
  - Son considerados contenidos inadecuados todo lo que constituya complicidad con hechos delictivos, por ejemplo: apología del terrorismo, uso y/o distribución de programas piratas, todo tipo de pornografía, amenazas, estafas,

esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general.

- Difusión a través de canales no autorizados.
  - Uso no autorizado del servidor de correo institucional como agente (relay) para el reenvío de correos personales, fraudulentos o spam.

- Difusión masiva no autorizada.
  - Enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado, "spam".

- Ataques con objeto de imposibilitar, dificultar el servicio o robar contraseñas.

  - Dirigir a un usuario o al propio sistema de correo electrónico, mensajes que tengan el objetivo de paralizar el servicio por saturación, de la capacidad del servidor de correo, o del espacio en disco del usuario.

  - Emplear técnicas de spoofing, scamming, phishing.

6.2.2. Se considera como mal uso del correo electrónico institucional las siguientes actividades:

- Utilizar el correo electrónico institucional para cualquier propósito personal, comercial o financiero ajeno a la institución.
- Participar en la propagación de mensajes en cadena o participar en esquemas piramidales o similares.
- Distribuir mensajes con contenidos impropios y/o lesivos a la moral.
- Falsificar las cuentas de correo electrónico.
- Utilizar el correo electrónico institucional para recoger los mensajes de correos de otro proveedor de Internet o viceversa.
- Utilizar cuentas personales para recibir correos institucionales.

6.2.3. Se penalizará con la suspensión temporal de la cuenta de correo, el envío de mensajes a foros de discusión (listas de distribución y/o newsgroups) que comprometan la información de la institución o violen las leyes del Estado Peruano, mientras dure el procedimiento disciplinario respectivo y se emita un pronunciamiento final.

6.3. De la seguridad del correo electrónico

6.3.1. Los lineamientos generales referentes a la seguridad del correo electrónico serán parte de la Política General de Seguridad de la Información (PGSI) de la SUCAMEC.

6.3.2. Uso del Antivirus y Antispam.

- El antivirus de la institución brindará protección en tiempo real contra virus, troyanos, keyloggers, worms, spyware, y otros

programas potencialmente peligrosos, tanto en servidores como estaciones de trabajo.

- El Antispam protegerá contra correos no deseados (spam), evitando que se saturen los buzones de correo de los usuarios.

6.4. De la validez oficial del correo electrónico

6.4.1. SUCAMEC establece mediante la Directiva N° 001-2014-SUCAMEC la validez oficial de los mensajes de correo que se transmitan entre sus trabajadores, así como la validez en el intercambio de información con otras instituciones públicas y los ciudadanos.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.-Las notificaciones institucionales relacionadas con los procedimientos TUPA podrán efectuarse mediante correo electrónico conforme el numeral 20.1.2 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

SEGUNDA.-Si se recibe algo cuestionable o ilegal, comunicar a la OGTIC para que se tome las acciones del caso.

TERCERA.-La Oficina General de Recursos Humanos (OGRH) debe comunicar a la OGTIC la relación de trabajadores que hayan ingresado a laborar y de aquellos que han dejado de hacerlo, para la activación o desactivación de las cuentas de correo respectivas.

CUARTA.-Se permite la asignación de cuentas de acceso a los sistemas de la entidad, entre los que se incluye el correo electrónico, a personal provisto por proveedores o terceros en caso se requieran para el cumplimiento de contratos y servicios, no implicando ningúnvínculo laboral con la SUCAMEC. La creación de estas cuentas debe ser solicitada por la Oficina General de Administración (OGA).

QUINTA.- La OGTIC podrá elaborar un código de ética adicional a ésta directiva, así como de tomar las medidas respectivas.

SEXTA.-El jefe de OGTIC podrá autorizar, de manera excepcional, el uso de correos electrónicos personales.

SÉPTIMA.- La vigencia de la presente directiva iniciará a partir de su aprobación.

VIII. DISPOSICIÓNES TRANSITORIAS FINALES

PRIMERA.-Se dispone que la presente Directiva sea publicada en el Portal Institucional de la SUCAMEC.

SEGUNDA.-Los mensajes de correo electrónico y sus archivos adjuntos que se envían fuera de la entidad tendrán validez legal en tanto se implemente la firma digital bajo el marco de la Ley N° 21269 "Ley de Firmas y Certificados Digitales" y de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 019-2002-JUS.