



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA**

**DIRECTIVA PARA EL ACCESO Y USO DEL SERVICIO  
DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

**SUBGERENCIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y  
ESTADÍSTICA  
v 1.0**

## I. OBJETO

Normar el acceso y uso del servicio de correo electrónico institucional @municastilla.gob.pe, puesto a disposición de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castilla.

## II. FINALIDAD

- 2.1. Establecer las obligaciones, beneficios y limitaciones de los usuarios para el acceso y uso del servicio de correo electrónico institucional.
- 2.2. Emplear correctamente el servicio de correo electrónico institucional para asuntos oficiales, comunicación tanto interna como externa.
- 2.3. Lograr que los usuarios sean conscientes de la importancia del buen uso del servicio de correo electrónico institucional, entendiendo los beneficios que obtienen, así como las consecuencias del incumplimiento de las normas y recomendaciones.

## III. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para el personal de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Castilla.

## IV. BASE LEGAL

- A. **Ley N° 27658**, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- B. **Ley N° 27309**, Ley que Incorpora los Delitos Informáticos al Código Penal.
- C. **Ley N° 27444**, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- D. **Ley N° 29733**, Ley de Protección de Datos Personales.
- E. **Ley N° 27815**, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- F. Decreto Supremo **N° 031-2005-MTC**, que aprobó el Reglamento de la **Ley N° 28493** Ley que Regula el envío del correo electrónico comercial no solicitado.
- A. Decreto Supremo **N° 052-2008-PCM**, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- B. Resolución Ministerial **N° 004-2016-PCM**, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “**NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de Información. Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2da. Edición**”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. Enero 2016.
- C. Resolución de Contraloría **N° 320-2006-CG**, Normas de Control Interno.
- D. Resolución Jefatura **N° 088-2003-INEI**, que aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP, “**Normas para el uso del Servicio de Correo Electrónico en las entidades de la Administración Pública**”.

## **V. GLOSARIO DE TERMINOS**

**USUARIO:** Persona que realiza determinada labor y que está autorizado a utilizar los equipos y sistemas informáticos pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Castilla.

**CUENTA DE USUARIO:** Estará formada por el nombre del órgano y/o unidad orgánica de la Municipalidad Distrital de Castilla.

**CORREO MASIVO:** Consiste en el envío del mismo mensaje a un grupo de personas (mayor a 20), directamente a sus correos electrónicos.

**BUZON DE CORREO:** Lugar donde se recibe y almacena los correos electrónicos.

**CORREO ELECTRONICO:** Es un servicio tecnológico que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.

**LISTAS DE DISTRIBUCIÓN:** Son listas de direcciones de correos electrónicos

**SPAM:** Mensaje de correo electrónico que se recibe sin haberlo solicitado.

**SISTEMAS O APLICATIVOS INFORMÁTICOS:** Programas diseñados por la institución o adquiridos a terceros para el desempeño de sus actividades (Sistema de Trámite Documentario, SIAF, SIGA, etc.)

## **V. DISPOSICIONES GENERALES**

El correo electrónico institucional es un servicio tecnológico que la Municipalidad Distrital de Castilla pone a disposición de sus usuarios como una herramienta de colaboración, comunicación e intercambio de información oficial para el cumplimiento de los fines institucionales. No debe efectuarse el uso indiscriminado de esta herramienta de información.

La asignación de cuentas de correo electrónico institucional se solicitará a la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, utilizando el formato de Solicitud de Cuenta de Usuario (Anexo 02). La cual estará sujeta a la aprobación y justificación del Gerente o Subgerente a su cargo.

El contenido de las cuentas de usuario es secreto. Sólo el usuario autorizado puede acceder a su cuenta de correo. La Municipalidad, a través de la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, puede auditar los correos electrónicos ante la presunción de infracciones a la presente directiva. Esta intervención debe ser autorizada por el Gerente Municipal o la Alcaldía o quien asuma sus funciones durante su ausencia.

Todo usuario que cuente con una cuenta de usuario para el servicio de correo electrónico institucional, tiene la obligación de aplicar la presente directiva, su incumplimiento genera responsabilidades y sanciones, según la normativa vigente.

En el marco de la transparencia de los actos institucionales, el uso del correo electrónico institucional es obligatorio para comunicaciones oficiales y toda coordinación relacionada a aspectos laborales que realizan los usuarios; estando prohibido su uso para fines personales.

La Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, apoyarán en la configuración y en la capacitación al personal, en el uso del correo electrónico institucional, aunque la interfaz utilizada es igual o parecida a los ya conocidos hotmail, yahoo o gmail en ambiente web.

En caso de recibir algún mensaje que se considere ofensivo o sospechoso se debe reenviar e informar inmediatamente a la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, con el fin de que se puedan tomar las acciones preventivas y legales, de ser el caso.

Los correos electrónicos que no sean de trabajo, deberán ser eliminados inmediatamente por el usuario, para no ocupar innecesario espacio en el servidor de correos. Asimismo, se debe evitar el incremento de correo no deseado (SPAM).

A los usuarios que se ausenten de sus labores por motivo de vacaciones, descansos médicos o licencias, se procederá a deshabilitar sus cuentas de correo electrónico, por el tiempo que indique la Subgerencia de Recursos Humanos. Si la cuenta del usuario sigue activa después de su ausencia, será responsabilidad de la Subgerencia de Recursos Humanos, del uso indebido de la cuenta de correo, de no haber informado oportunamente a la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, a menos que este sustentado por el Gerente Municipal o Jefe máximo de la unidad orgánica donde labora el usuario para que continúe activo su correo.

La reasignación de personal entre diferentes unidades orgánicas debe ser informado oportunamente por la Subgerencia de Recursos Humanos, mediante correo electrónico institucional o un oficio solicitando a la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, la asignación y/o desactivación de su cuenta de correo, si fuese necesario.

El usuario es responsable de respetar la ley del derecho de autor, no utilizando este medio para distribuir o reproducir información protegida por esta ley.

Como consecuencia del envío de correos masivos, el sistema de correo electrónico puede ser colocado en "listas negras" de restricción. La Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, adoptará las acciones técnicas y realizará las coordinaciones correspondientes con el proveedor de internet para evitar que el servicio sea afectado.

## **VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.**

### **6.1. Del uso del correo electrónico Institucional:**

El servicio de correo electrónico institucional debe ser utilizado solo para actividades que estén relacionadas con los fines Institucionales.

Una cuenta de usuario, serán considerada con carácter de correspondencia privada, siendo su uso exclusivamente para fines laborales.

Está prohibido que las cuentas de usuario, se suscriban a "Listas de interés" u otras que sean ajenas a su función en la entidad.

La cuenta de usuario, permanece vigente hasta que la Subgerencia de Recursos Humanos notifique a la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística el término del vinculo laboral con la Municipalida Distrtrital de Castilla, a efectos que se proceda con la desactivación de la cuenta. La información comprendida en los buzones de correo cuenta con el respaldo pertinente, de conformidad con las disposiciones aplicables al caso.

### **6.2. Indicaciones para la creación de la cuenta de correo electrónico Institucional:**

- a) La cuenta de usuario, está formada por nombre del órgano y/o unidad orgánica de la institución, acompañado del símbolo @ y el nombre de dominio de la entidad (municastilla.gob.pe). Por ejemplo [informatica@municastilla.gob.pe](mailto:informatica@municastilla.gob.pe).
- b) Ninguna de las cuentas de usuario llevará un nombre personal, a excepción del alcalde y sus regidores.
- c) Las cuentas de usuario, estarán manejadas por los responsables y/o encargados de los órganos y unidades orgánicas de la institución.
- d) En caso de presentarse dos cuentas similares, o algún conflicto no aclarado respecto de las reglas antes mencionadas serán resueltos por la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, en coordinación con los usuarios involucrados.
- e) La contraseña es de carácter privado e intransferible, la misma que contará como mínimo de 8 caracteres numéricos, alfanuméricos y caracteres especiales, así mismo, el usuario es responsable de cambiar la contraseña inmediatamente después de recibida. Se recomienda que la contraseña no sea igual al nombre y apellido de ninguna persona, fechas de nacimiento o cumpleaños, nombres de mascotas o similares. Este tipo de información, puede ser capturada de las redes sociales, corriendose el riesgo de lograr el acceso no autorizado al correo. La contraseria asignada a cada usuario es de uso personal e intransferible. Se

recomienda cambiar la contraseña con relativa frecuencia. El usuario bloqueará su equipo de cómputo cuando no este para evitar que otra persona tenga acceso a su información.

- f) Para el personal que esté realizando temporalmente una labor o servicio específico se le creará en forma "excepcional y temporal" una cuenta de usuario genérica, a solicitud del responsable del órgano y/o unidad orgánica, según corresponda, durante el periodo que duren sus actividades.

**6.3. La Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, estará a cargo de las siguientes actividades:**

- a) Crear una cuenta de usuario para correo electrónico institucional previa solicitud de autorización oficial debidamente firmada por el jefe inmediato superior del usuario o por el jefe del órgano donde preste una labor del usuario, aplicando el formato vigente.
- b) Asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las comunicaciones electrónicas almacenadas en el servidor de correo de la Municipalidad, salvo alguna situación de investigación o medida de seguridad que lo requiera.
- c) Realizar los controles administrativos y/o técnicos necesarios para mantener operativo el servicio de correo electrónico institucional de forma ininterrumpida.
- d) Difundir la presente Directiva a los usuarios de la Municipalidad para que cumplan con lo dispuesto.
- e) La Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, establece como tamaño máximo del correo electrónico, que se puede enviar o recibir el valor de 20 Mb, incluyendo el mensaje más el archivo adjunto.

**6.4. La Subgerencia de Recursos Humanos, estará a cargo de:**

- a) Notificar a la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, en caso que un usuario deje de prestar servicios a la Municipalidad Distrital de Castilla para la desactivación de su cuenta de usuario para correo electrónico institucional.
- b) Coordinar con la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, la realización de los programas de capacitación y/o difusión al personal en temas relativos al uso del correo electrónico institucional.

## **6.5. El usuario tiene las siguientes obligaciones:**

- a) Cumplir con las disposiciones de la presente directiva.
- b) Informar sobre la ocurrencia de eventos o incidentes de seguridad de la información al Servicio de Soporte Informático de la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, y a su jefe inmediato superior con copia al correo [soporte@municastilla.gob.pe](mailto:soporte@municastilla.gob.pe).
- c) Todas las actividades realizadas con una cuenta de usuario, se entenderá que lo hace en el nombre y bajo su responsabilidad de la persona encargada de la cuenta.
- d) Si un usuario accede al servicio de correo electrónico institucional desde un lugar público, el usuario debe asegurar el cierre de la sesión de la cuenta de correo.
- e) El usuario realizara actividades de mantenimiento periódico a su buzón de correo, eliminando mensajes que no requiera almacenar para mantener su buzón siempre disponible.
- f) El usuario sólo podrá acceder al correo electrónico institucional mientras esté vinculado con la institución. El uso de cualquier otro correo electrónico, como correo formal dentro de la institución, estará sujeto a la aprobación y justificación del Gerente o Subgerente a su cargo.

## **6.6. Prohibiciones**

Se encuentran prohibidas y sujetas a sanción administrativa. las siguientes situaciones:

- a) La suplantación de identidad en el envío de mensajes de correo electrónico institucional.
- b) Facilitar la utilización de los servicios a personas no autorizadas.
- c) Difundir mensajes con contenidos relacionados a/con:
  - Documentos contra la reputación de personas.
  - Todo lo que constituya complicidad con hechos delictivos, por ejemplo: apología del terrorismo, uso y/o distribución de programas piratas, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal. entre otras.
  - Todo tipo de pornografía.
  - Acoso, difamación, calumnia, intimidación, insulto o cualquier otra forma de actividad hostil.
  - Mensajes masivos que comprometan la reputación de la entidad o de

- alguno de sus miembros.
- Mensajes masivos con contenido político, campañas de publicidad electoral, proselitismo y otros relacionados con procesos electorales.
- d) Utilizar el correo electrónico Institucional para cualquier propósito comercial o financiero, con fines ajenos a las labores de la entidad y para beneficio personal.
- e) Enviar cualquier programa informático que atente contra la integridad de los sistemas de Información de la Municipalidad o contra la seguridad y privacidad de información de terceras personas.
- f) Enviar un número alto de mensajes por segundo que tenga el objetivo de dificultar o paralizar el servicio de correo electrónico institucional ya sea por saturación de las redes, de la capacidad de CPU del servidor u otro.
- g) Falsificar encabezados de correo electrónico institucional, utilizar nombres de dominio que sean inválidos o inexistentes, u otras formas engañosas de enviar correo electrónico.
- h) Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying). Entiéndase "relaying" como la acción de utilizar un servidor como medio de difusión de correo electrónico institucional en el cual, el remitente o el destinatario no son usuarios de dicho servidor.

#### 6.7. Listas de correo

- a) Al enviar un mensaje a una lista o grupo de usuarios, revisar que el mensaje sea enviado a los usuarios correctos.
- b) Evitar enviar mensajes con archivos adjuntos a grupos de usuarios.
- c) Esta prohibido suscribirse por Internet a listas ajenas a la función institucional, para evitar saturación en la recepción de mensajes.
- d) Se han creado listas de correo autorizadas, contiendo las siguientes cuentas de usuario.

Nombre de la Lista	A quienes contiene
plenodelconsejo@municastilla.gob.pe	Contiene el correo de alcaldía y los correos personales de lo regidores.
subgerencias@municastilla.gob.pe	Contiene los correos de todas las subgerencias.
gerencias@municastilla.gob.pe	Contiene los correos de todas las gerencias.
todos@municastilla.gob.pe	Contiene todos los correos del dominio "municastilla.gob.pe"



## 6.8. Recomendaciones para los usuarios del correo electrónico Institucional:

- a) Organizar el contenido de la bandeja de entrada en carpetas agrupadas a criterio personal ya sea por años, temas, proyectos, etc.
- b) Bloquear su equipo (Windows +L) cada vez que se retire momentáneamente, a fin de evitar que otras personas accedan al mismo y usen indebidamente su correo electrónico institucional.
- c) Las firmas personales de los usuarios deberán cumplir con el siguiente formato:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
**Castilla**  
*¡Juntos hacemos el cambio!*

**Nombres y Apellidos**  
**Cargo**  
**Unidad Orgánica a la que pertenece**  
**Teléfono o Número de celular**  
**Dirección de la oficina**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
**Castilla**  
*¡Juntos hacemos el cambio!*

**Juan José Perez Castro**  
**SubGerente**  
**SubGerencia de Logística**  
**Cel: 988930297**  
**Of. Jirón Ayacucho 414**

- d) Al recibir un mensaje de dudosa procedencia o lo considere ofensivo, se debe reportar el evento a [soporte@municastilla.gob.pe](mailto:soporte@municastilla.gob.pe), con la finalidad de evaluar y tomar las acciones correspondientes.
- e) Está permitido enviar correos electrónicos hasta a veinte (20) contactos. De manera excepcional, puede ser ampliado previa comunicación a la Subgerencia de Sistemas Informáticos y Estadística, dada la naturaleza de sus funciones.

## 6.9. Seguridad del Correo Electrónico

- a) Los antivirus para servidores y estaciones de trabajo, deben activarse de tal forma que se verifiquen todos los archivos, aún los que se encuentran compactados y la acción por defecto a seguir debe ser la eliminación del virus.
- b) El servicio de correo debe contar con un antivirus para correo.
- c) Las estaciones de trabajo de deben revisar constantemente para evitar remitir virus al momento de enviar documentos adjuntos. En tal sentido se responsabiliza a los usuarios por los archivos adjuntos que envíen.

## **VII. DISPOSICION COMPLEMENTARIAS FINALES**

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva genera responsabilidades conforme a la normativa correspondiente.

## **VIII. VIGENCIA**

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

## **IX. ANEXOS**

Anexo 01 – Relación de Correos de las Unidades Orgánicas.

Anexo 02 – Solicitud de Cuenta de Usuario.