

DIRECTIVA GERENCIAL REGIONAL



“DISPOSICIONES PARA EL USO  
DEL SERVICIO DE CORREO  
ELECTRÓNICO EN EL  
GOBIERNO REGIONAL DE  
TACNA.”

Nro. 009-2011-OTI-GGR/GOB.REG.TACNA

(RER N° 458-2011-P.R/GOB.REG.TACNA)

## DIRECTIVA GENERAL REGIONAL

N° 009 -2011-OTI-GGR/GOB.REG.TACNA

26 DIC 2011

### DISPOSICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

#### I. OBJETIVO

La presente directiva tiene por objeto fijar disposiciones sobre el uso del servicio de correo electrónico, puesto a disposición de los usuarios de los servicios tecnológicos en el Gobierno Regional de Tacna, estableciendo los beneficios y limitaciones en su uso.

#### II. FINALIDAD

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

#### III. BASE LEGAL

- Ordenanza Regional N° 033-2010-CR/GOB.REG.TACNA; aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Tacna.
- Resolución Ejecutiva Regional N° 307-2011-P.R. / GOB.REG.TACNA; aprueba la Directiva Ejecutiva Regional N° 006-2011-PR/GOB.REG.TACNA denominado "*Medidas de Disciplina, Austeridad, Racionalidad y Ecoeficiencia en el Gasto Público del Gobierno Regional de Tacna, Año Fiscal 2011*".
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG; aprueba las Normas Técnicas de Control Interno.
- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI; aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre "*Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública*".

#### IV. ALCANCE

La observancia de la presente Directiva es obligación de todos los usuarios que dispongan de un correo electrónico asignado en el dominio regiontacna.gob.pe

#### V. CONCEPTOS GENERALES

- 5.1 **Internet:** Es una gran comunidad de computadoras conectadas entre sí por medio de líneas de comunicaciones especiales.
- 5.2 **Interface:** Medio con el cual se puede interactuar con una computadora.
- 5.3 **Navegador:** Es un programa que provee una interface para acceder y ver archivos en Internet.
- 5.4 **Correo Electrónico:** El correo electrónico, e-mail, es el medio por el cual se pueden intercambiar mensajes utilizando un dispositivo electrónico.
- 5.5 **Intranet:** Es una red privada que utiliza tecnología de Internet pero cuyo contenido sólo está disponible al interior de una entidad.
- 5.6 **Servidor:** En una red, se denomina servidor a una computadora compartida por múltiples usuarios. Existen servidores de archivos, servidores de impresión, etc. Los servidores son computadoras de gran potencia que se encuentran a disposición de los usuarios cuando los usuarios de Internet se intercomunican, en realidad lo hacen a través de servidores.

- 5.7 **Software:** Conjunto de programas, documentos, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadoras, es decir, la parte intangible de una computadora.
- 5.8 **Computador Personal O Desktop:** Computadora asignada a los usuarios para el desarrollo exclusivo de las tareas encomendadas por el Gobierno Regional de Tacna.
- 5.9 **Dependencia:** Es aquél órgano administrativo, que de manera subordinada cumple funciones claramente establecidas en los documentos de gestión institucional de la Entidad, en calidad de órgano de apoyo, de asesoramiento o de línea.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. En la presente directiva se concibe a la Oficina de Tecnología de la Información (OTI) como el órgano del Gobierno Regional de Tacna, que administra, opera y supervisa los sistemas informáticos y de comunicaciones a nivel institucional.
2. El correo electrónico institucional se constituye en una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas, no siendo una herramienta de difusión indiscriminada de información.
3. El usuario sólo podrá acceder al correo electrónico institucional mientras esté vinculado con la institución. El uso de cualquier otro correo electrónico, estará sujeto a la aprobación y justificación del jefe a su cargo.
4. La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) es responsable de:
  - Capacitar al personal en el uso del correo electrónico institucional.
  - Capacitar al personal en la selección de contraseñas seguras.
  - Disponer las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del servicio de correo electrónico.
5. El nombre de la cuenta de correo electrónico institucional debe estar formado por la letra inicial del nombre de pila del usuario, seguido del apellido paterno, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio de la institución. Por ejemplo:

Nombre del usuario: Juan Corzo

Nombre de la cuenta: jcorzo@regiontacna.gob.pe

En caso de existir dos formaciones de cuenta de correo similares, la Oficina de Tecnologías de la Información, procederá a incluir tantas letras del segundo apellido como sean necesarias en la cuenta de la persona recientemente incorporada.

6. 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 institución, llámese memorándum, informe, conformidad de servicio u otros similares, considerados de uso obligatorio dentro del procedimiento administrativo en la gestión pública.
7. Los archivos que se adjuntan en los mensajes de correo, en lo posible deben de comprimirse con el software adecuado, para así evitar la degradación del servicio de correo y la saturación involuntario de las casillas de los usuarios.
8. Las notificaciones de carácter institucional pueden realizarse mediante el correo electrónico, conforme a lo dispuesto en el Numeral 20.1.2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

9. De manera excepcional, debidamente justificado y bajo responsabilidad de la OTI, se activará correo electrónico institucional a personal que no tiene un vínculo laboral con la institución, activación que deberá realizarse utilizando denominaciones de carácter general y no de manera personal.

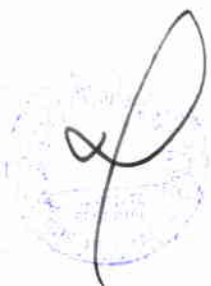
## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 DEL BUEN USO DEL CORREO ELECTRONICO

1. Se debe eliminar permanentemente los mensajes innecesarios.
2. Evitar el uso del correo electrónico para el envío de mensajes a personas que no laboran en la institución, a excepción cuando se trate de asuntos oficiales que involucre a las actividades de la institución.
3. Los mensajes previos a su envío al destinatario final, deben ser revisados para detectar posibles errores de ortografía o aspectos de forma y fondo.
4. Los mensajes tendrán una vigencia no mayor de treinta (30) días desde su fecha de entrega o recepción de los mismos, superada esta vigencia deben ser eliminados del servidor de correo. En caso se requiera conservar mensajes, éstos deben ser almacenados en carpetas personales.

### 7.2 DE LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Todo usuario debe cambiar su clave de acceso (password) por vez primera con apoyo del personal técnico de la OTI. Posteriormente podrá realizarla las veces que considere conveniente a través del servicio de correo institucional disponible en ambiente web, siendo responsable de mantener su confidencialidad.
2. Cuando el usuario deje de usar su computadora personal deberá de cerrar el software de correo electrónico, para evitar que otra persona use su cuenta sin su permiso.
3. 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, el Gobierno Regional de Tacna, no se hace responsable por lo que se haga o diga en nombre de una cuenta de correo electrónico particular.
4. Todo usuario de correo electrónico, deberá revisar periódicamente su casilla durante su permanencia en la institución.
5. El manejo de las direcciones de correo electrónico genéricas son responsabilidad del Jefe de Oficina y podrán delegar la atención de dicha cuenta de correo, sin eximirse de la responsabilidad por el cumplimiento de la presente norma e independientemente del accionar del personal en el cual delegue tales funciones.
6. Es de responsabilidad estricta del Funcionario, Jefe de Oficina o la persona delegada (numeral 5 de la presenta Directiva) de la atención del correo electrónico genérico, quien responderá en el más breve plazo, los requerimientos de los usuarios en general.
7. 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, CD o usb).





8. 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 OTI para que se tome las acciones pertinentes del caso.
9. No incluir la dirección de correo electrónico en la firma, porque ésta ya fue incluida de manera automática en la cabecera del mensaje.
10. 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.
11. Revisar en forma constante la computadora para evitar remitir virus al momento de enviar los mensajes.

### **7.3 DE LAS RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

1. La OTI es responsable de la administración del correo electrónico, así como de brindar el soporte técnico necesario que garantice y mejore la operatividad de este servicio, eximiendo su responsabilidad, en los problemas de índole técnico del proveedor de internet de la Entidad que pudieran presentarse y que ocasionen anomalías en el servicio.
2. La OTI establece las cuotas máximas de las casillas de correo electrónico de 500 MB para todas las cuentas que se asignen y el envío de mensajes incluyendo los archivos adjuntos no sobrepasará los 20 MB.
3. Es de responsabilidad de la OTI, activar, desactivar y suspender por un periodo determinado o en su defecto cancelar las cuentas de correo electrónico por inactividad o mal uso, comunicando esta situación a los niveles correspondientes.
4. La OTI, garantizará la privacidad de las cuentas de correo electrónico institucional de todos los usuarios.
5. La OTI eliminará el contenido de aquellas casillas inactivas por más de treinta (30) días.
6. La OTI deberá garantizar la presencia de antivirus para el correo institucional, de tal manera que queden activados permanentemente para la verificación de todos los archivos que contienen los correos, a efectos de su eliminación automática.

### **7.4 CONDUCTAS SOBRE EL MAL USO DEL SERVICIO**

1. Intentar o apoderarse de claves de acceso de otros usuarios, acceder y/o modificar mensajes de otro usuario.
2. Enviar mensajes para la difusión de noticias o correos electrónicos de autores anónimos.
3. Usar los servicios de correo electrónico para propósitos no laborales, fraudulentos, comerciales o publicitarios, que atenten contra la legalidad, la propagación de mensajes destructivos, mensajes obscenos y que contengan opiniones que atenten contra el honor de terceros.

4. Difundir y participar en la propagación de "cadenas" de mensajes (Forwards) irrelevantes o propaganda comercial (spam).
5. Perturbar el trabajo de los demás enviando mensajes que interfieran en el desempeño laboral.
6. No deberá utilizarse el correo electrónico del Gobierno Regional de Tacna, en suscripciones a listas de correos electrónicos externos que saturen el normal tráfico de mensajes en el servidor.

#### **7.5 DE LAS SANCIONES**

El usuario que haga mal uso del correo electrónico, según la gravedad del hecho, se le suspenderá el servicio de correo electrónico (según lo especificado en el numeral 7.3), además de aplicársele las sanciones administrativas, conforme a los dispositivos legales vigentes, para ello la Oficina de Tecnología de la Información queda obligado a informar de manera detallada sobre la falta incurrida.

### **VIII. MECÁNICA OPERATIVA**

1. El Jefe de la Unidad Orgánica ante un nuevo ingreso laboral de personal debidamente autorizado y con relación contractual, solicitará la activación de una cuenta de correo electrónico.
2. El personal responsable de la Oficina de Tecnología de la Información (OTI), procederá a verificar la relación laboral y de encontrarse conforme procederá a la activación del correo electrónico.
3. El personal responsable de la OTI realizará una capacitación individualizada al usuario requiriente sobre el uso del correo electrónico y la determinación de su contraseña.
4. Concluida la activación del correo electrónico, la OTI procederá a su ingreso en el directorio institucional de correos electrónicos.
5. Para el caso de la desactivación del correo electrónico, el Jefe de la Unidad Orgánica queda obligado a comunicar la baja de personal de la dependencia a su cargo.

### **IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES**

- 9.1 La OTI absolverá cualquier consulta que presenten los usuarios del servicio de correo electrónico, para el adecuado cumplimiento de la presente Directiva, pudiendo remitir sus consultas al correo electrónico: [soporte@regiontacna.gob.pe](mailto:soporte@regiontacna.gob.pe).
- 9.2 Los jefes de las Unidades Orgánicas, mediante un correo electrónico a [soporte@regiontacna.gob.pe](mailto:soporte@regiontacna.gob.pe), deben informar a la OTI sobre la relación de los funcionarios, servidores y personal que hayan ingresado a laborar y de los que hayan dejado de hacerlo, para la activación o desactivación de las cuentas de correos respectivos.
- 9.3 Para el caso del usuario que por motivo de vacaciones, comisiones, licencias por enfermedad o de índole particular, tenga que ausentarse por un periodo determinado del Gobierno Regional de Tacna, deberán comunicar de esta ocurrencia al correo electrónico: [soporte@regiontacna.gob.pe](mailto:soporte@regiontacna.gob.pe), para evitar el bloqueo de su respectiva casilla de correo electrónico, por saturación de la misma.
- 9.4 La Oficina de Tecnología de la Información deberá implementar Talleres para

difundir su uso e implementación de la presente Directiva, debiendo garantizar la distribución de la presente Directiva, por el medio más adecuado y de acceso al usuario de correo electrónico.

- 9.5 Cualquier situación no prevista en la presente Directiva será resuelta por la Oficina de Tecnología de la Información, con apego a la normatividad vigente al respecto.
- 9.6 El incumplimiento de la presente Directiva, dará lugar a la apertura de responsabilidades por parte de los Funcionarios y servidores involucrados, conforme al debido procedimiento que norma el D. Leg. N° 276 y su Reglamento aprobado con D.S. N° 005-90-PCM.

## **X. RESPONSABILIDADES**

10.1 El cumplimiento de la presente Directiva es de responsabilidad de:

- El Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información;
- Personal responsable de la administración del correo institucional;
- Jefes de la Unidades Orgánicas; y,
- Personal usuario asignado con un correo institucional.

10.2 El Órgano de Control Institucional cautelará el cumplimiento de la presente Directiva.

## **XI. VIGENCIA Y DISTRIBUCION**

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y será distribuida a todas las unidades orgánicas cuyo personal dispongan de correo electrónico bajo el dominio: [regiontacna.gob.pe](mailto:regiontacna.gob.pe)





# Resolución Ejecutiva Regional

N° 458 -2011-P.R/GOB REG TACNA

FECHA

29 DIC 2011

## VISTOS:

El Informe N° 213-2011-SGDO-GRPPAT/GOB.REG.TACNA, de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, y el Informe N° 957 - 2011-ORAJ-GOB.REG.TACNA.

## CONSIDERANDO:

Que, del Informe N° 213-2011-SGDO-GRPPAT/GOB.REG.TACNA, se tiene que a mérito de los antecedentes allí expuestos y considerando el estado situacional del Proyecto de Directiva se concluye que el Proyecto Final de Directiva sobre el uso del Correo Electrónico en el Gobierno Regional de Tacna, habiéndose seguido los pasos secuenciales para dar inicio al trámite de aprobación ante la Gerencia General Regional, encontrándose con la conformidad de las instancias involucradas, se opina que resulta recomendable aprobar la mencionada Directiva.

Que, de conformidad con el inciso a) del artículo 9 de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, tales entidades son competentes para APROBAR SU ORGANIZACIÓN INTERNA.

Que, la Directiva para el Uso del Servicio de Correo Electrónico en el Gobierno Regional de Tacna tiene como objetivo fijar las disposiciones sobre el uso del servicio de correo electrónico, puesto a disposición de los usuarios de los servicios tecnológicos en el Gobierno Regional de Tacna, estableciéndose los beneficios y limitaciones en su uso; por otro lado tiene como finalidad, regular su uso, uniformizar criterios técnicos y administrativos sobre el servicio de correo electrónico, asegurando y facilitando una eficiente comunicación tanto interna como externa.

Que, la implementación del Correo Electrónico Institucional, permitirá, una comunicación más fluida entre los usuarios que laboran en la sede Central y las distintas dependencias del Gobierno Regional de Tacna, lo cual deberá redundar en la prestación de un mejor y eficiente servicio, siendo por lo tanto necesario normar las obligaciones y responsabilidades de todos los usuarios involucrados en el uso de tal medio de comunicación.

Que, estando a las consideraciones expuestas de conformidad con la Ley N° 27783 "Ley de Bases de la Descentralización" y sus modificatorias las leyes N° 27950 y 28139; de la Ley N° 27867 "Ley Orgánica de Gobiernos Regionales" modificada y complementada por las leyes N° 27902, 28013, 28961 y 28926; a mérito de la atribución conferida por el inciso d) del Artículo 54 del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Tacna, con la visación de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica del Gobierno Regional de Tacna.

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** la Directiva Disposiciones para el uso de Correo Electrónico en el Gobierno Regional de Tacna.





# Resolución Ejecutiva Regional

N° 458 -2011-P.R./GOB REG TACNA

FECHA 29 DIC 2011

**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFIQUESE** la presente Resolución a las instancias administrativas correspondientes para su conocimiento y fines conforme a ley

**REGISTRESE Y COMUNIQUESE.**



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
ING. TITO G. CHOCANO OLIVERA  
PRESIDENTE REGIONAL

DISTRIBUCION:  
Presidencia Regional  
Gerencia General Regional  
GRPPyAT  
Control Institucional  
ORA  
Asesoría Jurídica  
OTI  
Archivo.  
EDAC/mrvh.