



ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**Resolución de Gerencia General Regional**  
**No. 024 -2007-Gobierno Regional del Callao-GGR**

Callao, 20 FEB. 2007

**VISTO;** el Memorando No. 065-2007-REGION CALLAO/GGR/OSIE de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística, mediante el cual presenta para su aprobación la Directiva denominada "Normas de Uso del Servicio de Correo Electrónico Institucional", y ;

**CONSIDERANDO:**

Que, según el Decreto Supremo No. 067-2003-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, tiene dentro de sus competencias, el normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática en la Administración Pública, impulsando y fomentando el uso de las nuevas tecnologías de la información para la modernización y desarrollo del Estado, actuando como ente rector del Sistema Nacional de Informática, dirigiendo y supervisando la política nacional de informática y gobierno electrónico,

Que, se encuentra en vigencia, la Resolución Ministerial No. 224-2004-PCM que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISOE/IEC 17799: 2004 EDI. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. 1ª Edición" la misma que es de uso obligatorio en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, con la finalidad de coadyuvar a la creación de la infraestructura del Gobierno Electrónico, por considerar a la seguridad de la información como un componente importante para dicho objetivo;

Que, el Gobierno Regional del Callao como entidad que forma parte del Sistema Nacional de Informática dentro del marco legal antes glosado, debe actualizar los procedimientos técnicos que le permitan el adecuado manejo y control de los medios informáticos, a fin de salvaguardar la integridad y garantizar la seguridad de los mismos;

Que; con arreglo al artículo 45 del Reglamento de Organización y Funciones de este Gobierno Regional, la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística es la encargada de planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar los sistemas informáticos y de cómputo relacionados con el soporte técnico y la administración de redes del Gobierno Regional del Callao así como formular las directivas técnicas;

...///



...///

024

Que; dentro del marco legal antes glosado, se ha presentado la propuesta de Directiva detallada en el Visto de la presente Resolución, debiendo tenerse presente que el Correo Electrónico Institucional, es una herramienta importante de comunicación e intercambio de información entre personas y entidades de la Administración Pública, por lo que resulta necesario promover su correcta aplicación como recurso de comunicación intra e interinstitucional y regular su uso racional para optimizar su aprovechamiento, estableciendo procedimientos para el uso del servicio de Correo Electrónico Institucional;

Que, mediante Informe No. 289-2007-GRC/GAJ-JVAB, refrendado por Provedo No. 148-2007-GOB.REG.CALLAO/GAJ la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión favorable a la propuesta antes glosada formulando recomendaciones, las mismas que han sido debidamente implementadas;

Estando a lo expuesto, a lo propuesto por la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística, a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica con su conformidad y visación, a lo previsto por la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, la R.M. No. 224-2004-PCM y el Reglamento de Organización y Funciones de este Ente Gubernamental;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APRUÉBASE, la Directiva No. 002 -2007-GRC/GGR sobre "NORMAS DE USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL", la misma que consta de siete ítems y que debidamente visada, forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Todas las unidades orgánicas del Gobierno Regional del Callao, quedan encargadas de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la presente norma.

**ARTICULO TERCERO:** DERÓGASE las disposiciones administrativas que se opongan a lo dispuesto en la presente Resolución.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Arq. FERNANDO E. GORDILLO TORDOYA  
GERENTE GENERAL REGIONAL

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO





ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Gerente de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

## DIRECTIVA N° 002-2007-GRC/GGR GERENCIA GENERAL REGIONAL

### NORMAS DE USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

**FORMULADA POR: Oficina de Sistemas, Informática y Estadística**

**FECHA:** 20 FEB. 2007

**I. FINALIDAD**

Normar los procedimientos de gestión de los servicios de correo electrónico institucional.

**II. OBJETIVO**

Dar lineamientos para el uso correcto del servicio de correo electrónico institucional.

**III. ALCANCE**

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio por las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao.

**IV. BASE LEGAL**

- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General – Artículo 20° “Modalidades de Notificación”
- Directiva N° 010-2002-INEI/DTNP “Normas Técnicas para la Asignación de Nombres de Dominio de las entidades de la Administración Pública”
- Decreto Supremo N° 031-2005-MTC “Aprueban el Reglamento de la Ley N° 28493 que regula el envío del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).”
- Resolución de Contraloría General N° 320 – 2006 – CG - Normas de Control Interno de fecha 30 de Octubre de 2006.
- Resolución Jefatural N° 088 – 2003 – INEI “Normas para el uso del Servicio de Correo Electrónico en las entidades de la Administración Pública”
- ORDENANZA REGIONAL N° 004-2006- REGION CALLAO-CR.- Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao de fecha 21 de Marzo del 2006.
- Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su Modificatoria la Ley N° 27902

**V. DISPOSICIONES GENERALES**

- 5.1** 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 distribución establecidas por la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística para fines institucionales.





ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo

- 5.2 La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística establecerá de acuerdo a su política institucional, la asignación de cuentas de Correo Electrónico Institucional.
- 5.3 La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística será la responsable de capacitar al personal en el uso del correo electrónico institucional, sobre las diferencias entre el correo electrónico institucional y el correo electrónico privado.
- 5.4 Las cuentas de Correo Electrónico Institucional asignada a los empleados, deben usarse para actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de su función en la institución.
- 5.5 El tener una cuenta de Correo Electrónico Institucional compromete y obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas por la institución y a someterse a ellas.
- 5.6 Los usuarios de las cuentas de Correo Electrónico Institucional son responsables de todas las actividades que realizan con sus cuentas de correo electrónico proporcionado por la institución. Cualquier usuario que deje su cuenta de correo abierta en un lugar público es responsable de todo aquello que se realice desde dicha cuenta.
- 5.7 La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística – Administrador de RED - Administrador de la Cuenta de Correo garantiza la privacidad de las cuentas de Correo Electrónico Institucional de todos los usuarios. Sólo en el caso de que se detecte que un usuario está cometiendo una falta grave contra lo establecido por la institución por medio de su cuenta de correo, la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística podrá tomar las medidas correctivas que el caso amerita, comunicando a la Jefatura inmediata superior de lo acontecido. La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística establecerá los procedimientos para la detección de faltas graves cometidos por los usuarios mediante el Correo Electrónico Institucional.
- 5.8 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. En caso de existir dos construcciones similares, el Administrador de Correo Electrónico en coordinación con las personas involucradas, acordarán el nombre de la cuenta tratando de seguir la regla aquí definida.



## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 DEL BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

#### 6.1.1 Uso de Contraseñas

- Los usuarios de la Red deben de mantener en secreto su contraseña, para evitar que pueda ser utilizada por otra persona.
- Cuando el usuario deje de usar su estación de trabajo deberá de cerrar su conexión con la Red, para evitar que otra persona use su cuenta de correo.

#### 6.1.2 Lectura de Correo

- Los usuarios que tienen asignada una cuenta de Correo Electrónico Institucional, deben mantener en línea el software de correo electrónico (si lo tiene disponible todo el día), y activada la opción de avisar cuando llegue un nuevo mensaje, o





ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

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 importantes, agrupándolos por temas en carpetas del disco duro del usuario.
- Al recibir un mensaje que se considere ofensivo, se debe reenviar el mensaje hacia el Administrador de RED - Administrador de Correo Electrónico de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística, con el fin de que se pueda tomar las acciones respectivas.

#### 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.
- No utilizar tabuladores, ya que existen software administradores de correo que no reconocen este tipo de caracteres, lo que puede introducir caracteres no válidos en el mensaje a 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 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, de forma o fondo.

#### 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. No incluir ningún archivo adjunto que se pueda haber recibido originalmente, a no ser que se haya realizado modificaciones al(los) archivo(s).

#### 6.1.5 Autofirmas

- La firma debe ser breve e informativa, no debiendo ocupar más de tres líneas.
- No incluir la dirección de correo en la firma, porque ésta ya fue incluida de manera automática en la parte superior del mensaje.

#### 6.1.6 Tamaño de los mensajes

La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística determinará el tamaño máximo que deben tener los mensajes del Correo Electrónico Institucional.

#### 6.1.7 Vigencia de los mensajes

- Los mensajes tendrán una vigencia no mayor de 60 días desde la fecha de entrega o recepción de los mismos, o de acuerdo a la política establecida por la Oficina de Sistemas, Informática y





  
ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Estadística. Superada la fecha de vigencia, los mensajes deberán ser eliminados del servidor de correo.

- Si se desea mantener un mensaje en forma permanente, éste debe almacenarse en carpetas personales de disco duro de su computadora personal.

#### 6.1.8 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 a grupos de usuarios.
- Evitar suscribirse por Internet a listas ajenas a la función institucional, para evitar saturación en la recepción de mensajes.

#### 6.1.9 Uso del Correo Electrónico Institucional para comunicación desde fuera del local de la Institución

La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística – Administrador de RED - Administrador de Cuentas de Correo controlará el uso del Correo Electrónico Institucional para comunicaciones fuera del local de la institución, de acuerdo a los métodos de trabajo establecidos.

### 6.2 DEL MAL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

6.2.1 Se considera falta grave con sanción administrativa facilitar u ofrecer la cuenta y/o buzón del Correo Electrónico Institucional a terceras personas. Los usuarios deben conocer la diferencia de utilizar cuentas de Correo Electrónico Institucionales y cuentas privadas ofrecidas por otros proveedores de servicios en Internet.

6.2.2 Se considera como mal uso del Correo Electrónico Institucional las siguientes actividades:

- Utilizar el Correo Electrónico Institucional para cualquier propósito comercial o financiero ajeno a la institución.
- Participar en la propagación de mensajes encadenados o participar en esquemas piramidales o similares.
- Distribuir mensajes con contenidos impropios y/o lesivos a la moral.
- Falsificar las cuentas de Correo Electrónico Institucional.
- Utilizar el Correo Electrónico Institucional para recoger los mensajes de correos de otro proveedor de Internet.

6.2.3 Se penalizará con la cancelación 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, sin perjuicio de poder ser sujeto de otras sanciones administrativas y/o penalidades derivadas de tal actividad.

6.2.4 Se considera, adicionalmente, malas prácticas en el uso de Correo Electrónico Institucional:

6.2.4.1 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,





ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

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

6.2.4.2 Difusión a través de canales no autorizados.

Uso no autorizado del servidor de Correo Electrónico Institucional para enviar correo personal. Aunque el mensaje en sí sea legítimo, se están utilizando los recursos de la institución sin la debida autorización.

6.2.4.3 Difusión masiva no autorizada

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

6.2.4.4 Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio, "mail bombing".

- Dirigir a un usuario o al propio sistema de Correo Electrónico Institucional, mensajes que tengan el objetivo de paralizar el servicio por saturación de las líneas, de la capacidad del servidor de correo, o del espacio en disco del usuario.
- Suscripción indiscriminada a listas de correo. Es una versión de "mail bombing", en que los ataques no vienen de una sola dirección, sino de varias, los cuales son mucho más difíciles de controlar.

**6.3 DE LA SEGURIDAD DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.**

6.3.1 La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística debe establecer las políticas de seguridad para el uso del correo electrónico.

6.3.2 Uso del Antivirus

- Los software antivirus, 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 un 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 envíen.
- La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística – Administrador de RED - Administrador de Cuentas de Correo se encargará de verificar la presencia de virus en el servidor de correo.

**VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

7.1 Las notificaciones institucionales pueden efectuarse mediante el Correo Electrónico Institucional conforme al Artículo 20º - Modalidad de



Notificación - numeral 20.1.2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- 7.2 Los Correos Electrónicos Institucional que adjunten documentos que no son propios del remitente, deberán citar siempre la fuente de origen y/o los autores, a fin de respetar los derechos de propiedad intelectual.
- 7.3 Si se recibe algo cuestionable o ilegal, comunicar a la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística para que se tome las acciones del caso.
- 7.4 La función de Administración de Cuentas del Correo Electrónico Institucional le corresponde a la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística.
- 7.5 La Oficina de Recursos Humanos debe comunicar por escrito a la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística la relación de trabajadores que hayan ingresado a laborar y de los que han dejado de hacerlo, para la activación o desactivación de las cuentas de correo respectivas.
- 7.6 La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística es la responsable de que el personal de la institución cumpla con lo dispuesto en la presente directiva.



CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

  
ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

