



# Normativa Municipal

Dirección de Tecnologías de Información



## NORMAS Y POLÍTICAS EN EL USO DE SERVICIOS DE CORREO Y ACCESO A INTERNET\*

Marzo del 2003

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este manual es la de regular el uso de los servicios de correo y el acceso a Internet, para lo cual emite los siguientes lineamientos que son de cumplimiento obligatorio para todo el personal que utilice los recursos de la red.

## 2. ALCANCE

La Alcaldía y la Dirección de Tecnologías de Información considera indispensable regular el uso de los servicios de correo y el acceso a Internet, para lo cual emite los siguientes lineamientos, que son de cumplimiento obligatorio para todo el personal que utilice los recursos de la red.

Es necesario que todos los usuarios estén enterados y conscientes de los compromisos, normas y reglamentos que han adquirido para el uso del correo y el acceso a Internet, tomando todas las medidas que correspondan para que éstos normas se respeten y se cumplan, ya que Internet es una ventana al mundo y debe ser cuidadoso su manejo. Para facilitar el uso, se incluye en este texto un enfoque al comportamiento que las organizaciones y los individuos deben tomar y adaptar para su apropiado uso. Los usuarios deben estar conscientes de que no importa quien les brinde el acceso a Internet, se tienen regulaciones acerca del uso, del correo electrónico y los archivos, acerca de lo que es correcto colocar y enviar, y cómo presentarlo.

El uso de la red y recursos de información, están disponibles para fortalecer el flujo de información interna, la investigación en materia tributaria, administrativa, educativa y apoyar a las diferentes tareas encomendadas para mejoramiento de nuestras labores. Todos los usuarios de la red están sujetos a esta política y a los términos de este manual, y a una actuación con altos principios morales y éticos al utilizar los recursos de la Municipalidad, el uso inapropiado de la red será sancionado con la eliminación del acceso a estos recursos y puede conllevar a la aplicación de las sanciones disciplinarias respectivas, además de las consecuencias de índole legal que sean aplicables.

La utilización de los recursos de red y de información, a través de las facilidades que provee la Dirección de Tecnologías de Información, está abierta a todas las dependencias de la Municipalidad que lo justifiquen y a otras personas a las que la Alcaldía desee extender los privilegios de acceso, dadas las condiciones de disponibilidad de recursos y servicios.

Los accesos a Internet se otorgaran de manera individual a los usuarios de la RED que necesiten del mismo, la autorización se instalará en el usuario definido en el servidor y protegido por su clave individual.

Para cada Usuario se definirá un horario de acceso al los servicios de Internet.

El uso de los recursos deberá tomar en cuenta las medidas de seguridad que garanticen la integridad de los sistemas de cómputo, ya instalados y su accesabilidad por otros, para hacer el trabajo eficiente y productivo.

### 3. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

**INTERNET:** Internet es una red de computadores interconectados a través del protocolo TCP/IP. Cuando la gente hace referencia a Internet se está refiriendo normalmente a esta red y a un conjunto de servicios y aplicaciones que permiten hacer un uso provechoso de la misma.

**CORREO ELECTRÓNICO:** *El correo electrónico (email) permite la comunicación entre usuarios de computadoras conectados a Internet* e incluso, mediante la utilización de enlaces, a otro tipo de redes. Sin embargo, correo electrónico no significa sólo mensajes personales. Cualquier cosa que se pueda almacenar en un archivo de texto puede ser enviado: programas (fuente), anuncios, revistas electrónicas, listas de distribución.

**INTRANET:** Una Intranet, es una red que utiliza tecnología de Internet aplicada a una red interna con la diferencia que el contenido sólo está disponible internamente, en la red de área local. Reúne recursos de información y aplicaciones.

### 4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de todo funcionario de la Municipalidad de San José, cumplir con las normas y procedimientos establecidos en este documento para acceso a los servicios de correo y de Internet

#### 4.1 Usos Aceptables

Los servicios de correo electrónico y accesos a Internet se disponen para los siguientes tópicos :

- Comunicación entre personas relacionadas con las labores desempeñadas en el ámbito nacional y extranjero, siempre y cuando exista un intercambio mutuo y en condiciones recíprocas.
- Comunicación e intercambio con la comunidad académica, universitaria u otras instituciones con el fin de tener acceso a los últimos avances relacionados con la especialidad o tareas desempeñadas
- Anuncios o servicios nuevos para el uso de los usuarios en general, pero no para publicidad de tipo comercial o personal alguno.
- Comunicación entre instituciones o empresas privadas siempre y cuando estén vinculadas con las tareas encomendadas.

- Actividades de capacitación por medio virtuales o en línea.

## 4.2 Usos Inaceptables

Queda prohibido el uso de los recursos de Internet y correo en los siguientes aspectos :

- Cualquier actividad que sea lucrativa o comercial de carácter individual, privado o para negocio particular.
- Acceso a lugares obscenos, que distribuyan libremente material pornográfico, o bien materiales ofensivos en perjuicio de terceros.
- Utilización de los servicios de correo para envío de información personal, chistes, pensamientos, trafico de programas, contenido multimedia (música, videos, animaciones) fotos, contenido pornográfico, mensajes en cadena, correo "spam" o de carácter malicioso y cualquier otra información que no sea de carácter laboral. y en general cualquier tipo de contenido carente de importancia que consuma los recursos del sistema y entorpezca el buen funcionamiento del mismo.
- Queda prohibido el acceso a sitios de descarga de programas gratuitos, música, salas de charla de cualquier tipo, toda clase de mensajera instantánea, IRC, ICQ, así como servicios de correo gratuito de cualquier índole, el único correo electrónico autorizado para uso de los Funcionarios Municipales dentro de la RED es el Correo Municipal.

## 5. CONTROL DEL USO DEL SERVICIO

### 5.1 Administración de la red.

- La administración de la red, de la Dirección de Tecnologías de Información, se reserva el derecho de ejercer control sobre el contenido de la información que pase por la red, o de quien la utilice, quedando bajo la responsabilidad del funcionario que la accese o la utilice. Expuesto lo anterior, la administración tiene en funcionamiento herramientas de control que posibilitan analizar y detectar usos indebidos, por lo anterior se advierte que el contenido de la información consultada en Internet y el contenido de los correos electrónicos es monitoreada y sujeta a controles y reportes sobre su uso.
- La administración de la red de la Dirección de Tecnologías de Información, no da garantías de ningún tipo, sea expresa o implícitamente, para el servicio que provee, por lo que no existirá ninguna responsabilidad por cualquier daño que el usuario sufra causado por negligencia propia o los errores u omisiones de sus usuarios.

- Corre por cuenta o riesgo del usuario cualquier información obtenida por medio del servicio de comunicaciones del nodo de Internet .
- Los mensajes que se envíen vía Internet, serán de completa responsabilidad del usuario emisor y en todo caso deberán basarse en la racionalidad y la responsabilidad individual. Se asume que en ningún momento dichos mensajes podrán emplearse en contra de los intereses de personas individuales, así como de ninguna otra institución o compañía.
- La Dirección de Tecnologías de Información, tiene la autoridad para controlar y negar el acceso a cualquier funcionario que viole las políticas o interfiera con los derechos de otros usuarios. También tiene la responsabilidad de notificar a aquellas personas que se vean afectadas por las decisiones tomadas así como a las jefaturas inmediatas.
- La Dirección de Tecnologías de Información, utiliza herramientas de monitoreo del uso de los recursos, por lo cual podrá establecer controles de acceso a sitio y de envío de información masivamente por la red.
- La Dirección de Tecnologías de Información enviará reporte del uso del servicio de correo o Internet a las Jefaturas respectivas, para que tomen medidas tendientes a mejorar su utilización.
- La demanda de servicios puede ocasionalmente exceder la disponibilidad de recursos de la institución, por lo que serán establecidas las prioridades, dando la más alta prioridad a las actividades consideradas más esenciales para llevar a cabo la misión de la Municipalidad de San José.
- El administrador de la red monitorea en forma automática los sitios visitados por los funcionarios, por lo cual se advierte que se aplicaran las sanciones establecidas por el acceso indebido.

## 5.2 Prohibiciones:

- Queda prohibido para todos los usuarios que gocen de acceso a Internet permitir a otros usuarios el uso de su clave de acceso, para acceder a Internet y en general, a cualquier usuario publicar por cualquier medio su clave de acceso la RED debido a que con esto debilita la seguridad de la misma.
- La transmisión de materiales en violación de cualquier regulación, queda prohibida. Esto incluye, pero no se limita, a materiales con derechos de propiedad intelectual, materiales que legalmente se consideren amenazantes u obscenos. Lo anterior en cumplimiento con el Decreto N° 29915-MP Prohibiciones Material Pornográfico-Equipo Electrónico-Reglamento Autónomo de Servicio-Dirección General de Servicio Civil .

- Queda prohibido el envío de información en forma masiva a todo el personal o Grupos de usuarios, por lo cual se restringe su uso en forma automática.
- Debido al alto nivel de seguridad con el que se debe de contar en la Municipalidad, las claves de acceso al servidor de WEB y correo electrónico deberán de ser estrictamente confidenciales y personales.
- Utilizar los servicios de comunicación, incluyendo el correo electrónico o cualquier otro recurso, para intimidar, insultar o acosar a otras personas, interferir con el trabajo de los demás provocando un ambiente de trabajo no deseable dentro del contexto de las políticas de la Municipalidad.
- Utilizar los recursos de la Municipalidad para ganar acceso no autorizado a redes y sistemas remotos.
- Provocar deliberadamente el mal funcionamiento de computadoras, estaciones o terminales periféricos de redes y sistemas.
- Poner información en la red que infrinja los derechos de los demás.
- Utilizar los servicios de red para juegos a través del servicio de Internet o Intranet.
- Utilizar los servicios de red para ver publicaciones de pornografía.
- Utilizar los servicios de red para enviar archivos que sean confidenciales.
- La exhibición de material pornográfico en cualquier lugar de la institución utilizando el equipo de cómputo y/o los servicios de comunicación de la institución, asimismo el uso de equipo electrónico del Estado para observar o reproducir pornografía. El incurrir en el incumplimiento de esta normativa. acarrea una falta grave que será sancionada según las regulaciones vigentes.
- Envío de mensajes masivamente a todos los usuarios de la red o segmentos, iniciación y facilitaciones de cadenas y creación de procesos de discusión y contestación.

### 5.3 Uso del Correo electrónico

- PRIVACIDAD DE CORREO: Todos los usuarios tienen derecho a la privacidad del correo electrónico, cuando éste es usado para fines de trabajo, teniendo en mente que el uso del correo es para efectuar labores, en la especialidad que tenga dicha persona. La administración de la red

monitorea de manera automática el contenido del correo electrónico a fin de garantizar que el uso del mismo es el antes expuesto.

- **LIBERTAD DE EXPRESIÓN:** La red está abierta a la expresión libre de ideas y puntos de vista, que tengan relación con las actividades de cada individuo en la Municipalidad; no obstante lo anterior, queda prohibido el envío de correos masivos y discusiones por medio de envío de correo.

#### **5.4 Para regular el uso se establecen los siguientes lineamientos que son de acatamiento obligatorio:**

##### **a- Lectura de Correo**

- Leer el correo frecuentemente, al menos una vez al día..
- Si no tiene tiempo de contestar los mensajes completamente, envíe un breve mensaje de forma tal, que la persona que le envió el mensaje sepa que usted lo recibió.
- Elimine mensajes innecesarios.
- Seleccione la opción de eliminar mensajes cuando sale de Outlook.

##### **b- Envío de Correo**

- Intente enviar mensajes bien formateados. Las personas que reciben mucho correo pueden no leer un mensaje mal formateado.
- No utilice tabuladores ya que mucho software administrador de correo no entiende este tipo de caracteres, lo que puede acarrear basura en el mensaje original.
- Utilice el campo asunto dentro del mensaje.
- Recuerde que los lectores del mensaje no pueden ver su cara o escuchar su voz, todas las expresiones deben ser palabras o signos de puntuación. Evite ser sarcástico y utilice comillas cuando sea necesario.
- No utilice en sus correos fondos prediseñados o imágenes innecesarias que incrementan el tamaño del mensaje innecesariamente y confunden los equipos encargados del trasiego del correo.
- No envíe mensajes ofensivos, abusivos, chistes, etc.
- No envíe mensajes a todo el personal de la Municipalidad o dependencia, a menos que sea un asunto oficial que involucre a toda la institución. Se advierte que esta prohibido el envío de mensajes masivos que no estén debidamente autorizados o que se trate de asuntos oficiales.
- Antes de enviar el mensaje revise el texto que lo compone y los destinatarios. Esto con el fin de corregir errores de ortografía, forma o

fondo.

- Cada buzón de correo tiene un máximo de 10 MB de espacio disponible, tomando en cuenta los mensajes ubicados en las diferentes carpetas de la casilla de correo (bandeja de entrada, elementos enviados, elementos eliminados y cualquier otra carpeta creada en su buzón), una vez que este espacio es consumido, no será posible enviar ni recibir mensajes hasta que libere el espacio del buzón.

### c- Autofirmas

- Su firma debe ser breve e informativa (no mayor de tres líneas), pueden utilizarse aspectos intelectuales.
- Nunca incluya su dirección de correo en la firma, ya que ésta fue incluida en la parte superior del mensaje.
- La idea de una autofirma es útil, pero debe usarse solamente cuando es necesario. Usualmente es mejor firmar los mensajes con un conjunto de palabras amistosas.

### d- Reenvío de Mensajes

- Cuando se reenvía un mensaje, incluya el mensaje original, para que la o las personas, hacia las que va el mensaje, conozcan de que se está hablando en un momento dado.
- En muchas ocasiones se utiliza un mensaje para entremezclar una respuesta, eliminando las partes que son irrelevantes. Es altamente recomendable incluir el mensaje original, tal y como fue recibido.
- Su correo marca el mensaje original por medio del signo mayor ">" o bien por medio de otro color de letra o anteponiendo una línea vertical al texto.

### e- Cadenas de Mensajes

- No envíe ni sea parte de una cadena de mensajes, esto es considerado ilegal y puede acarrear la desactivación de la casilla, aunque no haya sido usted la persona que comenzó con la cadena.

### f- Listas de Correos

- Si se siente ofendido por un mensaje no lo responda inmediatamente, envíe el mensaje hacia el administrador de correo ( `postmaster@msj.co.cr` ) con el fin de tomar las acciones respectivas.
- No haga que un tema de discusión se convierta en otro tópico. Si así lo desea comience con otro mensaje.

- No se suscriba a listas de amigos por Internet, y en general grupos de distribución de correo, esto provoca que gran cantidad de mensajes lleguen a su casilla de correo provocando saturación.

#### **g- Tamaño de los mensajes**

- El tamaño de los mensajes adjuntos no debe exceder de los 1000 KB, este tamaño puede ser chequeado por medio de las propiedades de cada archivo, desde el Explorador de Windows o seleccione el archivo y presione ALT+ENTER para ver el tamaño.
- Si el adjunto excede los 1000 KB, debe ser compactado, para ello el Departamento de Gestión de Infraestructura Tecnológica, ofrecerá las instrucciones del caso .
- Si el mensaje aún compactado excede este tamaño, el mensaje aun puede enviarse; sin embargo se recomienda que en general los mensajes no sean excesivamente grandes, ningún mensaje con un tamaño superior a 5MB podrá ser enviado bajo ninguna circunstancia y no será enviado ningún mensaje con un tamaño superior a 3 MB a cuentas de correo fuera de la institución.

#### **h- Antivirus**

- La administración de la RED automáticamente revisa todos los correos entrantes y salientes para verificar que no tengan virus.
- Cualquier mensaje que contenga virus será inmediatamente borrado del servidor y llegara un mensaje notificando al destinatario de lo sucedido.
- Cualquier mensaje que contenga un archivo adjunto con macros será considerado como virus e igual será eliminado

#### **i- Vigencia de los mensajes**

- Los mensajes tendrán una vigencia de 30 días, desde la fecha de entrega o recepción de los mismos. Todos los mensajes anteriores a un mes serán eliminados en forma automática, permanentemente del servidor de correo.
- Si desea mantener un mensaje, en forma permanente, se debe almacenar en una carpeta personal, en la maquina del usuario.

#### **J- Envío de correo Institucional o por dependencia.**

- El envío de mensajes a todo el personal de la Municipalidad o dependencia se autoriza únicamente para asuntos oficiales.

## K-El correo electrónico es privado e individual.

- A menos que se utilice un dispositivo de encriptación (hardware o software), se debe asumir que el correo en el Internet no es seguro. Nunca ponga en un mensaje de correo información que no ponga en un sobre. .
- Nunca mande cartas en cadena por medio de correo electrónico. Las cartas en cadena son prohibidas en el Internet. Los privilegios que tenga en la red serán revocados y posiblemente hasta se sancione. Se debe notificar al Administrador de Correo si alguna vez recibe una carta en cadena.
- Sea cuidadoso cuando direcciona su correo. Hay algunas direcciones que pueden ir a un grupo, pero la dirección parece la de una persona. Sepa a quién le manda el correo.
- Los mensajes de correo deben tener un asunto que refleje el contenido del mensaje.
- El costo de la entrega del mensaje es compartido entre el que lo manda y quien lo recibe. Esta es una razón económica fundamental por la cual el correo no solicitado no es bienvenido (y prohibido en muchas formas).

## 6. SANCIONES APLICABLES.

- La Dirección de Tecnologías de Información determinará la aplicación de la suspensión de acceso a los servicios, en atención al tipo de contravención al presente documento, las que serán cumplidas inmediatamente.
- Asimismo se establece que la acción de suspensión no impide que se establezcan procedimientos administrativos, para aplicar sanciones disciplinarias por el uso indebido del equipo electrónico y las telecomunicaciones en la institución.

A manera de ejemplo se incluyen algunas normas que regulan el uso adecuado de los servicios tecnológicos que dispone la institución:

- a) Capítulo IX de Prohibiciones, Artículo 23 del Reglamento Autónomo de Servicio y Organización de la Dirección General de Servicio Civil, Decreto N° 25813-MP, publicado en La Gaceta N° 36 del jueves 20 de febrero de 1997,

“...inciso s) La exhibición de material pornográfico en cualquier lugar de la institución utilizando el equipo de cómputo y/o los servicios de comunicación de la institución, asimismo el uso de equipo electrónico del Estado para observar o reproducir pornografía. El incurrir en el incumplimiento de esta normativa. acarrea una falta grave que será sancionada según las regulaciones vigentes.....”

b) Ley 8131 de Administración Financiera de la República Presupuestos Públicos

Artículo 111 Delito Informático. " Cometerán delito informático, sancionando con prisión de 1 a 3 años, los funcionarios públicos o particulares que realicen, contra los sistemas informáticos de la Administración Financiera y de Proveduría, alguna de las siguientes acciones:

-Apoderarse, copiar, destruir, alterar, transferir o mantener en su poder, sin el debido permiso de la autoridad competente, información, programas o bases de datos de uso restringido

-Causar daño, dolosamente, a los componentes lógicos o físicos de los aparatos, las máquinas o los accesorios que apoyan el funcionamiento de los sistemas informáticos.

-Facilitar a terceras personas el uso del código personal y la clave de acceso asignados para acceder a los sistemas.

-Utilizar las facilidades del sistema para beneficio propio o de terceros..."

**Este documento queda sujeto a cambios y correcciones para adaptarse a las necesidades de la institución.**

**Tales cambios en el mismo serán notificados oportunamente.**

**ESTE MATERIAL ESTA ADAPTADO DEL MANUAL DE USO DE INTERNET DEL MINISTERIO DE HACIENDA.**