

POLITICAS Y NORMAS PARA EL USO DE CORREO ELECTRONICO E INTERNET (Versión 3)

Managua, Octubre 2013



CUADRO DE REVISIONES

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS PARA EL USO DEL SERVICIO DE INTERNET

No. Revisión	Fecha	Elaborado	Autorizado	Aprobado
0	01/06/2005	Mayra Adilia Echegoyen Oficial Integración de Sistemas	Hardy Mayorga Director de Tecnología e Infraestructura	Luis Montealegre Director General DGTEC
1	30/11/2006	Mayra Adilia Echegoyen Oficial Integración de Sistemas	Tania Solís Director de Operaciones y Seguridad	Guillermo Jacoby Director General DGTEC

MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS PARA EL USO DEL CORREO ELECTRONICO

No. Revisión	Fecha	Elaborado	Autorizado	Aprobado
0	22/12/2007	Lorena Terán Coordinador Soporte Técnico	Celia María Castro Directora de Planificación y Organización	Tania Solís Directora Infraestructura Tecnológica

POLITICAS Y NORMAS PARA EL USO DE CORREO ELECTRONICO E INTERNET

No. Revisión	Fecha	Elaborado	Revisado	Autorizado	Aprobado
0	Junio 2009	Equipo DGTEC Infraestructura, Desarrollo, Normas y Planes	César Brenes Director Infraestructura Tecnológica Tania Solís Directora Desarrollo de Sistemas Raquel Rodríguez Directora Normas y Planes Tecnológicos	Ricardo Cabezas Sub Director	Esperanza Meza Directora General DGTEC
1	Octubre 2013	Freddy Obando Administrador Servicios de Colaboración Diógenes Somarriba Responsable Departamento Servicios de Colaboración	Rosa Ivarnia Olivares Consultora PMSAF	Elba Mercedes García Directora Infraestructura Tecnológica Ana Patricia Aguilera Directora de Normas y Planes Tecnológicos	Esperanza Meza Directora General DGTEC
2	Octubre 2013	 Freddy Obando Administrador Servicios de Colaboración Diógenes Somarriba Responsable Departamento Servicios de Colaboración	 Rosa Ivarnia Olivares Consultora PMSAF	 Elba Mercedes García Directora Infraestructura Tecnológica Ana Patricia Aguilera Directora de Normas y Planes Tecnológicos	 Esperanza Meza Directora General DGTEC

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	OBJETIVO	4
III.	ALCANCE.....	4
IV.	POLITICAS Y NORMAS	4
V.	CONTROL DE LOS SERVICIOS.....	7
VI.	CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO	8
VII.	ANEXOS	9
	1. Procedimiento servicios de correo electrónico e internet	9
	2. Formulario de solicitud de servicios de correo e internet	13

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Tecnología apoyada en sus Direcciones Específicas, Departamentos y Áreas de Apoyo, garantiza la asesoría en el desarrollo, implantación y mantenimiento de proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC's.

El presente documento tiene como propósito dar a conocer las políticas y normas para el uso de correo electrónico e internet a todos los usuarios que utilizan dichos servicios.

Las políticas y normas de este manual, son de obligatorio conocimiento y cumplimiento para todos los usuarios, considerando que estos servicios son de vital importancia para fortalecer la comunicación, el flujo de información e investigación durante el desarrollo de las actividades.

Por tal razón estos servicios deben ser utilizados con responsabilidad y ser aprovechados de forma eficiente para el desempeño satisfactorio de sus funciones.

Cualquier recomendación que modifique este manual debe ser notificada a través del Departamento de Atención al Cliente¹ a la Dirección de Normas y Planes Tecnológicos, que es la responsable de su elaboración y actualización.

II. OBJETIVO

Dar a conocer y establecer políticas y normas que aseguren el buen uso del servicio de correo electrónico e internet a fin de garantizar el correcto funcionamiento de éstos de manera segura, óptima y eficiente.

III. ALCANCE

Las presentes políticas y normas son aplicables a todos los usuarios de las Instituciones de Gobierno, a las cuales el Ministerio de Hacienda y Crédito Público les brinda los servicios de correo electrónico e internet.

IV. POLITICAS Y NORMAS

▪ Generales (correo, internet y mensajería)

- Toda solicitud de servicio de correo electrónico e internet, debe ser tramitada a través del Departamento de Atención al Cliente, mediante el envío del formulario oficial "Solicitud de Servicios de Correo y de internet" (ver formulario en el capítulo de anexos). Dicho formulario deberá llenarse correctamente y enviarse por correo electrónico al Departamento de Atención al Cliente (ServicioAlCliente@mhcp.gob.ni), debidamente escaneado con las firmas autorizadas correspondientes ó ser enviado físicamente a la instalaciones de la DGTEC, que cita del Palacio Nacional de Cultura 1C. al este.
- Todo requerimiento de conexión al servicio de correo institucional mediante dispositivos móviles como ipad, smartphones, blackberry, etc, debe ser solicitado por correo electrónico a través del Departamento de Atención al Cliente, para su debida autorización y control, esto se debe a que cada dispositivo o usuario requiere una licencia de software de cliente - CAL y por lo tanto, debe de verificarse la disponibilidad de la misma en el inventario de licencias, antes de autorizar la conexión de estos dispositivos.

¹ ServicioAlCliente@mhcp.gob.ni

- Los usuarios pueden consultar sus correos en tránsito, es decir, aquellos que aún no han sido descargados al almacenamiento local por el cliente de Outlook, mediante el servicio web de correo - OWA
- El cambio de contraseña debe de ser realizada únicamente por el dueño de la cuenta de usuario a través de Outlook Web Access - OWA.
- El nombre de usuario y clave de acceso asignadas a cada usuario, debe ser estrictamente de uso confidencial y personal (no se debe compartir).
- Cuando un usuario ya no labora para la Institución, es obligación del Jefe Superior Inmediato enviar al Departamento de Atención al Cliente un correo electrónico solicitando la eliminación de la cuenta.

▪ **Correo electrónico**

Para el uso de correo electrónico existen dos tipos de usuarios:

- UBL: son los usuarios que almacenan sus correos en su buzón local.
- UBS: son los usuarios (usuarios especiales o altos directivos del Ministerio de Hacienda) que almacenan sus correos en el servidor central (buzón centralizado). El informático local debe orientar a este grupo de usuarios sobre la ubicación de los correos (dependiendo de si requiere agenda compartida o no).

Responsabilidades - Usuario de correo electrónico

- Depurar periódicamente sus correos, eliminando los elementos innecesarios, procediendo para esto de la siguiente manera:
 - Para los usuarios UBL, el archivo *.pst no debe exceder a 1GB.
 - Para los usuarios UBS, su buzón no debe exceder a 2 GB.

En cualquiera de los casos el usuario deberá apoyarse en el Informático de la Institución para verificar el tamaño de su buzón y para respaldar su buzón de correo.

- Cambiar trimestralmente su contraseña, utilice combinaciones de letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales \$, @, #, etc. La longitud mínima de la clave es de 8 caracteres.
- El contenido o información en un correo es responsabilidad del usuario que lo remite.
- Utilizar el campo “Asunto” dentro del mensaje, no lo deje en blanco para que no sea bloqueado por las herramientas Anti-SPAM. Es recomendable escribir como asunto, frases relacionadas al contenido del correo.
- Enviar todo archivo adjunto en modo comprimido, utilizando para esto herramientas como por ejemplo WinZip
- Eliminar todo mensaje con características de SPAM, propaganda, avisos, invitaciones ó presentaciones. Los correos SPAM son mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario y son enviados en cantidades masivas.
- No contestar correos externos que soliciten la actualización de sus datos personales - trabajo, por ningún motivo.

- El usuario debe de identificar sus correos con una firma al final de sus mensajes. Su firma al pie de página debe incluir como mínimo su nombre y apellidos, cargo que desempeña, departamento, teléfono de contacto. La firma no debería exceder de 4 ó 5 líneas.

Directrices a seguir – Usuario de correo electrónico

- No hacer uso de un lenguaje inapropiado en las comunicaciones, esto incluye el uso de palabras obscenas o soeces, faltas de respeto, texto en mayúscula, entre otros.
- No utilizar las opciones de confirmación de entrega y lectura, a menos que sea un mensaje muy importante.
- No utilizar el correo para discusiones personales.
- No enviar confirmaciones de participación a eventos o actividades organizadas a lo interno de las Instituciones con copia a todos los involucrados; las confirmaciones de participación deben enviarse únicamente a la persona que organiza la actividad.
- No utilizar el correo para actividades de carácter personal, como receptor de información de listas de amigos por internet, cadenas, información de revistas, videos, música, anuncios publicitarios, chistes, pensamientos o cualquier otro tema personal que no esté directamente relacionado con desempeño del trabajo.
- No utilizar diseños o fondos en los mensajes de correo, esto agrega tamaño al mensaje enviado.
- No enviar a grupos de usuarios definidos en la libreta global de direcciones o grupos de contactos personales, correos con alerta de virus, éstas deben ser canalizadas a través del Departamento de Atención al Cliente.
- No enviar información de forma masiva a grupos de usuarios definidos en la libreta global de direcciones, a menos que tenga autorización específica de sus superiores.
- No permitir que otras personas hagan uso de su cuenta de correo, la cuenta de correo es personal e intransferible.

▪ Internet

Responsabilidades - Usuario de internet

- El usuario es responsable de cualquier información obtenida e instalada en su equipo a través del servicio de internet y que puedan traer como consecuencias daños a dicho equipo. Por tal razón debe asegurarse que todo archivo sea confiable y sin virus, de lo contrario no debe trasladarlo o copiarlo a su equipo, ya que podría destruir la información contenida en el disco duro de su equipo.
- El uso de internet será exclusivamente para el cumplimiento de las funciones asignadas a los funcionarios públicos.
- Notificar al Informático de la Institución sobre cualquier comportamiento anómalo que observe en su equipo de trabajo ocasionado por o durante el uso del servicio de internet.

Directrices a seguir – Usuario de internet

- No bajar de internet e instalar programas que provengan de sitios desconocidos o no confiables.

- La utilización de redes sociales como Facebook, Twiter, H5, Badoo, MySpace, Youtube, en la Institución es de uso prohibido, salvo casos autorizados.
- No debe utilizar los correos de uso público como Hotmail, Yahoo, Gmail, para enviar archivos adjuntos con tamaño mayor a 2 MB.
- No se deben de realizar descargas diarias mayores a 100 MB por usuario.
- No descargar archivos de música y videos con fines no laborales.

V. CONTROL DE LOS SERVICIOS

La Dirección General de Tecnología encargada de administrar los servicios, ha establecido medidas con el fin de garantizar la seguridad y privacidad de la información de los servidores públicos a los que se les brindan los servicios de correo electrónico e internet; así como promover y garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.

▪ Para correo electrónico:

- La DGTEC dará de baja a las cuentas que no tengan actividad durante un periodo mayor de tres meses continuos, sin causas justificadas. El Superior Inmediato tiene la obligación de enviar correo de justificación a través del Departamento de Atención al Cliente, del personal a su cargo que se encuentren bajo esta situación. (Ej. Usuarios que se encuentren de subsidio, permiso, etc.)
- La DGTEC no se responsabiliza por daños o pérdidas de los correos causados por negligencia, errores u omisiones del usuario.
- El tamaño máximo permitido para el envío de correo será de 2 MB, salvo para aquellos casos previamente justificados y autorizados.

▪ Para internet:

- La DGTEC a través de la Dirección de Infraestructura Tecnológica, garantizará el buen funcionamiento del servicio internet.
- El Departamento de Servicios de Colaboración debe realizar monitoreo del servicio de internet para garantizar la disponibilidad.
- El Departamento de Servicios de Colaboración deberá analizar los reportes generados por la herramienta de gestión del servicio para la detección de tráfico anómalo y aplicar medidas correctivas si corresponden, informando al superior inmediato.
- La Dirección solicitante deberá indicar en el formato que se anexa (parte II servicio de internet), el horario que requiere para el usuario. El horario ilimitado deberá ser solamente para aquellos usuarios especiales o cargos directivos del MHCP que requieran el servicio para el cumplimiento de las funciones asignadas.

VI. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

La DGTEC a través del Departamento de Servicios de Colaboración de la Dirección de Infraestructura Tecnológica, informará sobre el comportamiento del uso del correo electrónico e internet a solicitud de los Responsables de Direcciones ó al Inmediato Superior cuando el comportamiento no sea regular.

Todo usuario que incumpla o no se apegue a estas políticas y normas emitidas en el presente documento, será notificado por correo con copia a su Superior Inmediato y al Director General de la DGTEC quienes se guiarán y darán cumplimiento al Régimen Disciplinario Arto. 47 en adelante, establecido en la Ley No. 476, Ley del Servicio Civil y de la Carrera Administrativa, aprobada el 19 de noviembre del año 2003 y publicada en "La Gaceta". Diario Oficial, No. 235 del 11 de Diciembre del año dos mil tres.

Para dar cumplimiento a la Ley antes mencionada, el Superior inmediato y el Director General de la DGTEC deben basarse en los siguientes numerales de los artículos de esa Ley:

Artículo 53.- Faltas Leves.

1. Utilizar equipo y materiales de oficina para efectos distintos al desempeño de la función pública.

Artículo 54.- Faltas Graves.

4. Negarse a adoptar medidas, procedimientos, normas e instrucciones para lograr una mayor eficiencia y productividad en sus labores.

Artículo 55.- Faltas muy Graves.

7. Entregar, transmitir o de cualquier manera revelar de forma ilegal, base de datos o información clasificada en perjuicio de la administración, servidores públicos o ciudadanos.

VII. ANEXOS

1. Procedimiento servicios de correo electrónico e internet

Procedimiento: Servicios de correo electrónico e internet			Código: DIT-DSC-006	
			Página: 1 de 4	
No.	Responsable	Descripción	Documento de entrada	Documento de salida
01	Usuario	Envía solicitud al Depto. de Atención al Cliente vía correo electrónico, teléfono o carta, proporcionando los datos completos, según formulario “Solicitud de servicios de correo e internet” del documento de Políticas y normas para el uso de correo electrónico e internet.		Correo electrónico
02	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente/ Departamento de Atención al Cliente /Coordinador - Oficial	Recibe solicitud y registra en bitácora de registro de solicitudes . Nota: Actualmente se registra de forma manual en la bitácora de registro de solicitudes . Estamos en proceso de implementación de un sistema automatizado de incidencias .	Correo electrónico	
03		Verifica si los datos están completos ¿Datos completos? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si. Ir al paso No. 5. ▪ No, continuar en paso No. 4 		
04		Devuelve solicitud con las recomendaciones pertinentes para que completen los datos, según procedimiento establecido en “Atención y Escalamiento de Solicitudes de Usuario”. Regresar a paso No. 1.		Correo electrónico
05		Solicitud requiere autorización del Director General. (Únicamente en el caso de la creación de cuenta de correo electrónico y/o internet)? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, continuar en paso No. 6 ▪ No. Es cuando se dan los casos de cancelación de cuenta (pasos del 16 al 22) y cambio de contraseña (pasos del 23 al 26). 		
06		Remite correo para gestionar autorización ante el Director General.	Correo electrónico	Correo electrónico
07	Dirección General /Director	Recibe y remite autorización de solicitud al Depto. de Atención al Cliente - Coordinador / Oficial.	Correo electrónico	Correo electrónico
08	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente/ Departamento de Atención al Cliente /Coordinador - Oficial	Recibe autorización del Director General y remite al Responsable/Especialista del Departamento de Implementación de Sistema y Gestión Funcional, para asignación de un # de autorizado.		Correo electrónico

Procedimiento: Servicios de correo electrónico e internet			Código: DIT-DSC-006	
			Página: 2 de 4	
No.	Responsable	Descripción	Documento de entrada	Documento de salida
09	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente Departamento de Implementación de Sistema y Gestión Funcional /Responsable - Especialista	Recibe y remite solicitud con # de autorización al Depto. de Atención al Cliente (Coordinador / Oficial) para su gestión.	Correo electrónico	Correo electrónico
10	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente/ Departamento de Atención al Cliente /Coordinador - Oficial	Recibe correo con # de autorizado y remite solicitud al Responsable del Depto. de Servicios de Colaboración, para su atención.	Correo electrónico	Correo electrónico
11	Dirección de Infraestructura Tecnológica - Departamento de Servicios de Colaboración /Responsable	Recibe solicitud y designa a los Administradores de Servicios de Colaboración para que atiendan el servicio solicitado. Nota: Los Servicios brindados por el Depto. de Servicios de Colaboración, son: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de cuenta de correo electrónico y/o internet. Ir al paso No. 12 ▪ Cancelación de cuenta de correo electrónico y/o internet. Ir al paso No.16 ▪ Cambio de contraseña de usuario. Ir al paso No. 24 	Correo electrónico	Correo electrónico
12	Dirección de Infraestructura - Depto. de Servicios de Colaboración /Administrador de Servicios de Colaboración	Recibe solicitud de creación de cuenta y procede con la creación de cuenta de correo interno, externo y/o internet.	Correo electrónico	
13		Envía correo al Responsable del Depto. de Servicios de Colaboración e informa que la solicitud ha sido atendida.		Correo electrónico
14	Dirección de Infraestructura Tecnológica - Departamento de Servicios de Colaboración /Responsable	Recibe y envía correo al Coordinador/Oficial del Depto. de Atención al Cliente, indicando que la solicitud ha sido atendida.	Correo electrónico	Correo electrónico
15	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente/ Departamento de Atención al Cliente /Coordinador - Oficial	Recibe y envía correo al usuario informando que su solicitud ha sido atendida. FIN DE PROCEDIMIENTO.	Correo electrónico	Correo electrónico

Procedimiento: Servicios de correo electrónico e internet			Código: DIT-DSC-006	
			Página: 3 de 4	
No.	Responsable	Descripción	Documento de entrada	Documento de salida
16	Dirección de Infraestructura - Depto. de Servicios de Colaboración	Recibe y procesa solicitud de cancelación de cuenta de correo y/o internet.	Correo electrónico	
17	Administrador de Servicios de Colaboración	Revisa y confirma cuenta de correo/internet existente en la base de datos del servidor de correo (Exchange). Existe cuenta? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, continuar en paso No. 18 ▪ No, ir al paso No. 21 		
18		Procede a dar de baja a la cuenta correo/internet en el servidor exchange e informa al Responsable del Depto. de Servicios de Colaboración que la solicitud ha sido atendida.		Correo electrónico
19	Dirección de Infraestructura Tecnológica - Departamento de Servicios de Colaboración /Responsable	Recibe y envía correo al Coordinador/Oficial del Depto. Atención al Cliente, indicando que la solicitud ha sido atendida.	Correo electrónico	Correo electrónico
20	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente/ Departamento de Atención al Cliente /Coordinador - Oficial	Recibe y envía correo al usuario informando que su solicitud ha sido atendida. FIN DE PROCEDIMIENTO.	Correo electrónico	Correo electrónico
21	Dirección de Infraestructura - Depto. de Servicios de Colaboración /Administrador de Servicios de Colaboración	Informa al Responsable del Depto. de Servicios de Colaboración que la cuenta no existe en el servidor de correo.		Correo electrónico
22	Dirección de Infraestructura Tecnológica - Departamento de Servicios de Colaboración /Responsable	Recibe y envía correo al Coordinador/Oficial del Depto. de Atención al Cliente, indicando que la cuenta no existe en el servidor de correo.	Correo electrónico	Correo electrónico
23	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente/ Departamento de Atención al Cliente /Coordinador - Oficial	Recibe y envía correo al usuario informando que la cuenta no existe. FIN DE PROCEDIMIENTO.	Correo electrónico	Correo electrónico

Procedimiento: Servicios de correo electrónico e internet			Código: DIT-DSC-006	
			Página: 4 de 4	
No.	Responsable	Descripción	Documento de entrada	Documento de salida
24	Dirección de Infraestructura - Depto. de Servicios de Colaboración	Recibe solicitud del Depto. de Atención al Cliente y procede a cambiar la contraseña solicitada (correo/internet) en el servidor.	Correo electrónico	Correo electrónico
25	/Administrador de Servicios de Colaboración	Envía correo al Responsable del Depto. de Servicios de Colaboración e informar que la solicitud ha sido atendida.		Correo electrónico
26	Dirección de Infraestructura Tecnológica - Departamento de Servicios de Colaboración /Responsable	Recibe y envía correo al Coordinador/Oficial del Depto. Atención al Cliente, indicando que la solicitud ha sido atendida.	Correo electrónico	Correo electrónico
27	Dirección de Implementación de Sistemas y Atención al Cliente/ Departamento de Atención al Cliente /Coordinador - Oficial	Recibe y envía correo al usuario informando que su solicitud ha sido atendida. FIN DE PROCEDIMIENTO.	Correo electrónico	Correo electrónico

2. Formulario de solicitud de servicios de correo e internet

 Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional <i>El Pueblo, Pasadante!</i> NICARAGUA SEGURO!	SOLICITUD DE SERVICIOS DE CORREO E INTERNET	Ministerio de Hacienda y Crédito Público Dirección General de Tecnología
Fecha de solicitud : (dd/mm/aa)		
I. SERVICIO DE CORREO		
a. Crear cuenta de correo <input type="checkbox"/>		
b. Correo externo <input type="checkbox"/>		
c. Eliminar cuenta de correo <input type="checkbox"/>		
d. Redireccionar correo* <input type="checkbox"/>		
*Especifique la cuenta de correo que se va a redireccionar:		
e. Modificar cuenta de correo* <input type="checkbox"/>		
*Especifique la cuenta de correo que se va a modificar:		
II. SERVICIO DE INTERNET		
Horario solicitado*:		
a. Navegación en Internet <input type="checkbox"/>		
b. Cancelar navegación en Internet <input type="checkbox"/>		
a. Limitado <input type="checkbox"/> 11:00 a.m.-3:00 p.m.		
b. Ilimitado <input type="checkbox"/>		
* La DGTEC-MHCP se reserva el derecho de brindar el servicio de Internet y asignar el horario de acuerdo a la disponibilidad técnica.		
III. DATOS DEL USUARIO		
a. Nombres y apellidos _____		
Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino		
b. Ministerio/Institución: _____		c. Dirección a que pertenece: _____
d. Cargo que ocupa: _____		e. Teléfono(s) / Fax: _____
f. Correo electrónico: _____		
IV. DATOS DE LA PERSONA QUE AUTORIZA		
a. Nombres y apellidos: _____		b. Ministerio/Institución: _____
c. Dirección a que pertenece: _____		d. Cargo que ocupa: _____
e. Teléfono(s) / Fax: _____		f. Correo electrónico: _____
g. Firma y sello: _____		
V. JUSTIFICACION DE LA SOLICITUD		
_____ _____ _____		
Nota: El horario podrá ser modificado de acuerdo a la política de Gobierno.		