



# **ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

## **INSTRUCTIVO PARA EL USO DE SERVICIOS DE CORREO ELECTRONICO Y ACCESO A INTERNET DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA/ DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.**

**Julio 2008**

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

<b>INDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>I. Objetivo y definiciones.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Marco Legal.....</b>	<b>3</b>
<b>III. Alcance.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. Responsabilidades.....</b>	<b>5</b>
<b>V. Usos aceptables.....</b>	<b>5</b>
<b>VI. Usos inaceptables.....</b>	<b>5</b>
<b>VII. Control del uso del servidor.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Departamento de Informática.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Prohibiciones.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Uso del correo electrónico.....</b>	<b>8</b>
<b>A. Lectura de correo.....</b>	<b>9</b>
<b>B. Envío de correo.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Reenvío de mensajes.....</b>	<b>10</b>
<b>D. Tamaño de los mensajes.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Antivirus.....</b>	<b>10</b>
<b>F. Envío de correo institucional o por             Dependencia.....</b>	<b>11</b>
<b>G. El correo electrónico es privado e             Individual.....</b>	<b>11</b>
<b>VIII. Sanciones aplicables.....</b>	<b>11</b>
<b>IX. Requerimiento para obtener los servicios.....</b>	<b>12</b>
<b>X. Seguimiento.....</b>	<b>12</b>
<b>XI. Vigencia.....</b>	<b>12</b>

## **INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO Y ACCESO AL INTERNET.**

### **INTRODUCCION:**

El presente documento ha sido preparado con el propósito de controlar y regular el uso de los servicios de correo electrónico y el acceso a Internet, con el fin de que estos sean utilizados adecuadamente y cumpliendo con las disposiciones legales vigentes.

El cumplimiento de este instructivo es de carácter obligatorio para todo aquel que hace uso de la red institucional.

Define entre otros aspectos los usos aceptables y no aceptables del servicio, así como también el control del uso del servicio y las sanciones aplicables en caso de incumplimiento a estas disposiciones.

### **I. OBJETIVO Y DEFINICIONES**

#### **OBJETIVO:**

Optimizar el uso y aplicación de los servicios de correo electrónico y el acceso a Internet, mediante el control y seguimiento oportuno al uso y utilización de dichos recursos.

#### **DEFINICIONES:**

**Internet:** Es un método de interconexión descentralizada de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos denominado TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

**Intranet:** Es una red de computadoras dentro de una red de área local (LAN) privada, empresarial o educativa que proporciona herramientas de Internet. Tiene como función principal proveer lógica de negocios para aplicaciones de captura, informes y consultas, con el fin de facilitar la producción de dichos grupos de trabajo. Las redes internas corporativas son potentes herramientas que permiten divulgar información de la compañía a los empleados con efectividad, consiguiendo que estos estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la organización.

**Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados **mensajes electrónicos** o **cartas electrónicas** o en inglés **e-mail**), mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos.

### **II. MARCO LEGAL.**

El presente instructivo tiene su base legal en las Normas Técnicas de Control

Interno Especificas (NTCIEANDA), Titulo: Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información.

**Art. 48.** El cual indica que los manuales e instructivos administrativos y operativos correspondientes, deben definir claramente las políticas y procedimientos para los sistemas de información que diseñe e implemente la institución, los cuales deberán ajustarse a las características propias de la misión institucional; contar con dispositivos de control y seguridad para garantizar, integridad y confiabilidad en el procesamiento de la información.

### **III. ALCANCE.**

Es necesario que todos los usuarios estén enterados y conscientes de los compromisos y responsabilidades que han adquirido para el uso del correo y el acceso a Internet, tomando todas las medidas que correspondan para que éstas instrucciones 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 los usuarios deben tomar y adoptar para su apropiado uso. Los usuarios deben estar consientes de que no importa quien les brinde el acceso a Internet, se tienen regulaciones acerca del uso, del correo electrónico y los archivos y sobretodo, acerca de lo que es correcto poner, mandar y cómo presentarse.

El uso de la red y recursos de información de ANDA, están disponibles para fortalecer el flujo de información interna, la investigación en materia hídrica, administrativa, educativa y apoyar a las diferentes tareas encomendadas para el mejoramiento de nuestras labores.

Todos los usuarios de la red están sujetos a estas disposiciones y a los términos expresados en este documento, así como también a una actuación con altos principios morales y éticos al utilizar los recursos de la Institución.

En caso de incumplimiento y de acuerdo a la gravedad de la falta o infracción a este instructivo, 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 Institución, está abierta a todas las dependencias y unidades que lo justifiquen y a otras personas a las que la ANDA, desee extender los privilegios de acceso, como consultores, asesores, entre otros, que estén físicamente cubiertas por nuestra INTRANET; siempre y cuando existan las condiciones de disponibilidad de recursos y servicios.

El uso de los recursos deberá tomar en cuenta que se guarden las medidas de seguridad, que sean necesarios para garantizar la integridad de los sistemas informáticos instalados y base de datos a fin de evitar su accesibilidad por personas no autorizadas y su accesibilidad por otros, para hacer el trabajo eficiente y productivo.

#### **IV. RESPONSABILIDADES.**

Es responsabilidad de todos los funcionarios y usuarios de ANDA, cumplir con las instrucciones y disposiciones establecidas en este documento para acceso a los servicios de correo y de Internet.

El Departamento de Informática es el responsable del suministro de servicios de Internet y correo electrónico a todos los usuarios autorizados según normativa vigente, siempre y cuando dichos servicios estén disponibles por parte del ISP (Proveedor de servicios de Internet de tipo externo).

Este Departamento responderá por el control y uso eficiente de los servicios de correo e Internet.

#### **V. Usos Aceptables.**

Los servicios de correo electrónico y accesos a Internet ponen a disposición de los usuarios los siguientes tópicos:

- Comunicación entre personal profesionales, consultores y otros relacionada con las labores desempeñadas en el ámbito nacional y extranjero, siempre y cuando exista un intercambio mutuo y en condiciones recíprocas.
- Anuncios o nuevos servicios institucionales o de beneficio institucional para el uso de los usuarios en general.
- Comunicación entre instituciones gubernamentales o empresas privadas siempre y cuando estén vinculadas con las tareas encomendadas.
- Actividades de capacitación por medio virtual o en línea.
- Navegación de sitios WEB autorizados (Servidores de dominios que alojan páginas de Internet), cuyo contenido no contradiga con lo dispuesto en este instructivo y sobre todo que contribuyan al ejercicio de las funciones institucionales, de búsqueda y/o intercambio de información, investigación, cooperación externa, etc.
- Transmisión y recepción de datos via e-mail y servicios WEB (Servicios que requieran acceso a páginas de Internet), con instituciones e instancias legales debidamente autorizadas.
- Envío y recepción de correo electrónico relacionado al que hacer institucional.

#### **VI. Usos Inaceptables.**

Queda restringido 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 libre o pagado material pornográfico, o bien materiales ofensivos en perjuicio de terceros.
- Acceso a lugares potencialmente peligrosos que intenten violar las políticas de seguridad perimetral institucional como hacker, Download de música, programas, videos, juegos, utilitarios etc; programas P2P (punto a punto) como **Kazaa; Ares, Emule, Lime Wire, etc.**
- El uso de comunicación interactiva como chats, BBS, MSN, Yahoo o ICQ entre otros, sólo se podrá dar a los usuarios con autorización expresa de autoridad competente.
- Utilización de los servicios de correo para envío de información personal, chistes, pensamientos y cualquier otra información que no sea de carácter laboral.
- Cualquier tipo de juegos en línea.
- Sintonización de radios y videos por medio de la Internet.
- Sitios que fomenten la violencia.

## **VII. CONTROL DEL USO DEL SERVICIO.**

### **1. Departamento de Informática.**

- Debido a la amplitud y extensión de los contenidos publicados en la Internet, queda bajo la responsabilidad del usuario el utilizar la información a la que haya accedido. No obstante, el encargado de la administración de los servicios de red del Departamento de Informática, ejercerá un control indirecto sobre el contenido de información que pase por el dispositivo de red Firewall (Cortafuegos o barrera protectora de redes), que es una herramienta de control y monitoreo que posibilita el análisis y detección de los usos indebidos y la violación de las normas expresadas en el presente instructivo.
- Será responsabilidad de cada usuario los daños que pueda ocasionar por el uso indebido y/o negligente de los contenidos accedidos por ellos mismos a través del servicio de navegación.
- Cualquiera que acceda a otras redes nacionales o internacionales por medio del nodo de ANDA, debe acatar las reglas que rijan las mismas, así como los accesos a nuestra red privada por medio de enlaces externos, VPN, Internet, P2P, etc., serán configurados de forma tal que

en ningún momento se comprometa la integridad de la información de cualquier base de datos institucional.

- Será responsabilidad del encargado de la administración de la red del Departamento de Informática de ANDA, la configuración adecuada del equipo de seguridad perimetral, de forma tal que se restrinja el envío y recepción de archivos potencialmente dañinos (.exe, .scr, .com, etc.).
- 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, instituciones o a ningún otro ente gubernamental o privado, teniendo especial cuidado cuando se trate de archivos con extensiones .ppt, .zip, .rar, .bat, etc.
- Una vez detectada y comprobada alguna violación al presente documento, el Jefe del Departamento de Informática de ANDA, tiene la facultad para controlar y limitar el acceso a cualquier usuario que haya violado este instructivo o interfiera con los derechos de otros usuarios, situación de la cual se notificará a aquellas personas y a sus respectivas jefaturas que se vean afectadas por dicha decisión.
- El encargado de la administración de la red del Departamento de Informática de ANDA, generará reportes del uso del servicio de correo o Internet y cuando el análisis de los mismos muestre tendencias de que puedan haber existido abusos, se informará a la jefatura del Departamento de Informática y este al jefe inmediato y Jefe del Departamento de Recursos Humanos, para que se tomen las medidas pertinentes.  
El informe contendrá información relevante como los porcentajes de uso, sitios más visitados por cada uno de los usuarios, sitios potencialmente peligrosos para nuestra seguridad, accesos a todos los sitios, horarios en que fueron validados dichos sitios, quien envía y recibe mas correo, y los tiempos de usos del servicio por cada usuario.
- La demanda de servicios puede ocasionalmente exceder la disponibilidad, por lo que serán establecidas las prioridades, dando la más alta prioridad a las actividades consideradas las más esenciales para llevar a cabo la misión Institucional.

## **2. Prohibiciones.**

- Queda terminantemente prohibido, compartir, facilitar y/o dejar expuestas las contraseñas de acceso a la red, ya que de comprobarse negligencia podrá ocasionar la suspensión de dicho usuario, y todos los servicios de red que ello contemple.

- 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 Institucionales.
- Utilizar los recursos de la Institución para ganar acceso no autorizado a redes y sistemas remotos, sin autorización del Departamento de Informática, pues solo este y sus delegados podrán hacer uso de aplicativos para dar soporte remoto a los usuarios.
- Provocar deliberadamente el mal funcionamiento de computadoras, estaciones o terminales periféricos de redes y sistemas.
- Monopolizar los recursos en perjuicio de los otros usuarios, incluyendo: el envío de mensajes masivamente a todos los usuarios de la red, iniciación y facilitaciones de cadenas, creación de procesos innecesarios, generar impresiones voluminosas, uso de recursos de impresión no autorizado, etc.
- 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 enviar archivos que sean de usos personales.
- 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 correos en donde se solicitan ayudas a personas o grupo de personas, este tipo de mensajes únicamente serán permitidos los canalizados por medio de las autoridades competentes.

### **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.

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 Institución, no obstante lo anterior queda prohibido el envío de correos masivos y discusiones por medio de envío de correo.



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.**
- Es obligatorio la utilización de **carpetas personales (\*.pst)**, para almacenar la información del correo electrónico que ingresa y que desea conservar (de forma local en el equipo de cómputo asignado).
- 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.
- Mantenga los mensajes relacionados en carpetas aparte dentro de las carpetas personales para mejor entendimiento.
- Mantenga como máximo **un año** de lectura anterior para evitar que el buzón aunque este en archivo local sea demasiado grande y ocasione lentitud en el funcionamiento del mismo.
- Seleccione la opción de eliminar mensajes cuando sale del programa lector de correo.
- Es obligación del usuario elaborar respaldo y entregar copia al jefe inmediato de toda comunicación oficial.

#### **B- Envío de Correo.**

- No utilice las opciones de confirmación de entrega y lectura a menos que sea un mensaje muy importante o sus funciones demanden llevar bitácora de control de correo.
- 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 envíe mensajes a todo el personal del ANDA, a menos que sea un asunto oficial que involucre a toda la institución.
- Esta prohibido el envío de mensajes masivos que no estén debidamente autorizados o que no se trate de asuntos oficiales.
- Se puede enviar un correo hasta un máximo de 100 destinatarios a la vez; sin embargo para casos de emergencia y/o autorizados puede ser aumentada dicha cantidad, previa autorización de las autoridades competentes.
- 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 **30 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 un mensaje hasta que libere el espacio del buzón, según el siguiente detalle:
  - a) Se emitirá advertencia cuando su buzón llegue a utilizar 25 MB.
  - b) Se prohibirá el envío cuando su buzón llegue a 28 MB.
  - c) Se prohíbe el envío y recepción cuando su buzón alcance la Capacidad máxima 30 MB mencionado en el punto anterior.

### **C- Reenvío de Mensajes.**

- Cuando reenvíe un mensaje, incluya el mensaje original, para que la(s) personas hacia las que va el mensaje conozcan de que se está hablando en un momento dado.

### **D- Tamaño de los mensajes.**

- El tamaño de los mensajes adjuntos no debe exceder de los **3 MB**, 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 3 MB, debe ser compactado, para ello el Departamento de Informática de la ANDA, ofrecerá las instrucciones del caso por medio de una carpeta pública en la cual se ubicará el software necesario así como un manual con instrucciones básicas de uso.
- Dicho tamaño puede ser ampliado para casos autorizados previa justificación de funciones y/o necesidades del usuario avalado por las autoridades competentes.

### **E- Antivirus.**

- Si el mensaje que se detecta tiene un virus que no puede ser removido, entonces el mensaje no debe ser salvado o abierto y debe ser eliminado por completo.
- Cada usuario es responsable por los archivos adjuntos que envía, sin embargo el encargado de la administración de la red restringe algunos por defecto como .scr, .com, .exe, y otros que contienen vulnerabilidades propias de acuerdo a su extensión.
- El chequeo diario de virus en el correo se hará para todas las casillas en el servidor de correo, tratando de limpiar todo mensaje contagiado, si el mensaje tiene virus y no puede ser eliminado o el correo no cumple con las normativas descritas en este instructivo el mensaje será borrado del correo.

- Se establece como único y exclusivo antivirus institucional el instalado en los servidores centrales de ANDA; por lo que todo usuario que instale otro antivirus que no sea el institucional será responsable del mismo y de responder ante las autoridades superiores.
- La administración, actualización y control del antivirus es responsabilidad del Departamento de Informática.

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

- Se establece como medio oficial de comunicación institucional el uso de correo electrónico según Acta No. 2137 Punto V de fecha 14 de marzo de 2008.
- Las personas autorizadas serán responsables por el contenido de los mensajes a efecto que cumplan la característica de ser mensajes oficiales y de carácter laboral.

#### **G- 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.
- Respete los derechos de autor en el material que reproduzca. Casi todos los países incluido el nuestro tienen leyes para los derechos de autor.
- 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 Departamento de Informática si alguna vez recibe una carta en cadena.
- Asegúrese que los mensajes que responda vayan dirigidos a usted, de lo contrario o si recibe por error un correo porque usted tiene un sinónimo del usuario, notifique inmediatamente al emisor del correo del error y al destinatario original de lo sucedido.
- Sea cuidadoso cuando direcciona su correo, asegurese a quién le manda el correo.
- 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).

### **VIII. SANCIONES APLICABLES.**

La jefatura inmediata, Directores y Presidente determinarán la aplicación de la suspensión de acceso a los servicios, en atención al tipo de contravención al presente documento, las que serán cumplidas inmediatamente.

El incumplimiento de las normas establecidas podrá acarrear la suspensión de servicio de la siguiente forma:

- Incumplimiento por primera vez de las normas y lineamientos establecidos se suspenderá el servicio por quince días laborales.
- Incumplimiento de las normas y lineamientos por segunda vez se suspenderá el servicio por un mes calendario
- Tercera vez de incumplimiento se suspenderá permanentemente.

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.

### **IX. REQUERIMIENTOS PARA OBTENER SERVICIOS.**

Para que el personal de la Institución pueda hacer uso del servicio de Internet e Intranet es necesario que cumplan con el procedimiento detallado en el Manual de Procedimientos Institucional vigente.

### **X. SEGUMIENTO:**

☞ Departamento de Informática

### **XI. VIGENCIA.**

Este instructivo entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación de punto de acta autorizada por Junta de Gobierno.

Ing. Carlos Napoleón Porras  
Jefe del Departamento de Informática

Inga. Frineé Castillo de Zaldaña.  
Directora Administrativa Financiera.