

CÓDIGO 700 310

**POLÍTICAS PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO
INSTITUCIONAL**

AUTORIZADO por Junta Directiva, en Punto III.3.1 del Acta N° 3131 de fecha 22 de julio de 2020

VISTO BUENO: Ing. Roberto Carlos Javier Milián Presidente Institucional	FIRMA Y SELLO: 
Fecha de creación:	octubre de 2019
Fecha de última modificación:	15 de junio de 2020
Fecha de vigencia:	22 de julio de 2020
Versión:	01

FIRMAS DE VALIDACIÓN

<p>REVISADO:</p> <p>Ing. Mario Alfredo Baratta Castro Gerente General</p>	<p>FIRMA Y SELLO:</p>  
<p>REVISADO:</p> <p>Lic. Julio Ismael Serrano Jefe de la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente</p>	<p>FIRMA Y SELLO:</p>  
<p>REVISADO:</p> <p>Licda. Leonor Noemy Ruíz de Cortez Oficial de Gestión Documental y Archivos</p>	<p>FIRMA Y SELLO:</p>  
<p>RESPONSABLE DEL PROCESO:</p> <p>Lic. Marvin Martínez Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información</p>	<p>FIRMA Y SELLO:</p>  

INDICE

	No. Página
I. GENERALIDADES	4
1. Introducción.....	4
2. Objetivos	4
3. Alcance	5
4. Definiciones.....	6
II. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	8
III. POLÍTICAS	9
1. Descripción del Servicio de Internet y correo electrónico.....	9
2. Roles.....	10
2.1. Unidad de Tecnologías de la Información:	10
2.2 Usuarios de correo electrónico:	10
3. Manejo y usos.	12
4. Condiciones del Servicio.	12
4.1 Creación y desactualización de cuenta de correo.	12
4.2 Contraseña.	13
4.3 Restricciones de envío de mensajes.	14
5. Organización y seguridad de la información.	15
6. Impresiones y fotocopias de los documentos que se envían y reciben.....	16
7. Disposiciones Finales.....	17
8. Revisión y Actualización.....	17
IV. MODIFICACIONES REALIZADAS	18

I. GENERALIDADES

1. Introducción

La finalidad de la presente política es establecer los lineamientos que regulan el acceso y uso del correo electrónico de los empleados/as de la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB), definiendo roles, condiciones de servicio, organización y seguridad de la información, entre otros aspectos; considerando mejorar el uso de las herramientas tecnológicas de la Institución para hacerla más eficiente las comunicaciones internas y externas, contribuir a una más ágil operatividad de la Institución, asegurar la disponibilidad e integridad de la información. Se norman también, los aspectos de imagen corporativa institucional y el compartimiento de documentos; así como, la forma de organizarse de los mismos de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Lineamiento 5 “Pautas de Gestión Documental Electrónica”, de los Lineamientos de Gestión Documental y Archivo.

Para efectos de este instrumento y de todos los documentos normativos que se definan en La Lotería Nacional de Beneficencia se le denominará “Lotería” o “LA LNB”.

2. Objetivos

General

Establecer lineamientos de acceso y uso del correo electrónico, como una herramienta de la infraestructura informática que contribuye con las comunicaciones internas y externas; así como, al intercambio de información en el ámbito del desarrollo de las funciones y actividades que realizan los/las empleados/as en cada área organizativa de la LNB.

Específicos

- a) Promover el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación interna y externa.
- b) Establecer los roles, controles y condiciones del servicio que deben de ser aplicados por los usuarios del correo electrónico.
- c) Determinar normas que los/las usuarios/as deben de conocer y poner en práctica para organizar la información enviada y recibida por medio del correo electrónico; a fin de contar con una pronta localización de la información.

3. Alcance

La Política tiene como finalidad regular el uso del correo electrónico institucional, la configuración y administración de la plataforma tecnológica del servicio de correo electrónico, la organización y seguridad de la información; así como, la capacidad de almacenamiento asignado para cada cuenta de los empleados y empleadas de La LNB. La utilidad primordial del correo electrónico institucional es facilitar la comunicación e intercambio de insumos de trabajo entre los empleados y empleadas de la Institución; así como, con personas externas a la misma. La información proporcionada mediante el servicio de correo electrónico institucional es responsabilidad única y exclusiva del usuario que la genera.

4. Definiciones

a) Anti-spam

Es una solución de software que permite a los usuarios prevenir o restringir la entrega de spam (correos no deseados).

b) Buzón de correo

Recoge todos los correos electrónicos que el usuario ha enviado y recibido desde y hacia su dirección de correo electrónico. También, es conocido con el nombre de cuenta de email.

c) Carpeta de correo electrónico

Es una forma en estructura de directorio para organizar el correo electrónico de una cuenta de correo.

d) Correo electrónico

Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.

e) Contraseña de correo

Serie secreta de caracteres que permite a un usuario tener acceso a su cuenta de correo.

f) Internet

Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación que se encuentran interconectadas a nivel mundial para compartir información.

g) Plataforma tecnológica

Conjunto de equipo y programas informáticos que se utilizan de base para la prestación de un servicio informático.

h) Red

Conjunto de dispositivos interconectados entre sí a través de un medio, que intercambian información y comparten recursos.

i) Soporte informático

Servicio mediante el cual los especialistas en apoyo informático proporcionan asistencia técnica, soporte remoto y asesoramiento a individuos y organizaciones que dependen de la tecnología de la información.

j) Usuario

Persona que utiliza una computadora, sistema, un servicio de red u otro recurso de tecnología.

k) Virus

Software que tiene el objetivo de alterar el funcionamiento normal de cualquier tipo de dispositivo informático, sin el permiso o el conocimiento del usuario, principalmente para lograr fines maliciosos sobre el dispositivo.

II. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa interna

- a) Ley y Reglamento de la Lotería Nacional de Beneficencia.
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especifica de la Lotería Nacional de Beneficencia (NTCIE).
- c) Manual para la administración y custodia de instrumentos normativos.
- d) Manual para el control de registros.
- e) Manual de Organización.
- f) Manual de Descripción de Puestos.

2. Normativa externa

- a) Ley de Acceso a la Información Pública.
- b) Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- c) Lineamientos de Gestión Documental y Archivo.

III. POLÍTICAS

1. Descripción del Servicio de Internet y correo electrónico.

- a) El servicio de correo electrónico institucional es proporcionado con el propósito de apoyar las funciones y actividades de comunicación entre los servidores públicos que laboran en la Institución.
- b) A través del correo institucional se otorgan cuentas de correo electrónico con el dominio `lnb.gob.sv`.
- c) Cada usuario es propietario de una cuenta con la cual puede enviar o recibir mensajes de correo, inclusive anexando archivos, y es responsable del uso que le dé a la misma.
- d) La información enviada y recibida deberá cumplir con las leyes de protección de derecho de autor y no debe comprometer la imagen y el prestigio institucional.
- e) La información institucional podrá ser transmitida a instituciones de gobierno, organismos internacionales, empresa privada, clientes y proveedores; siempre y cuando la información esté vinculada con las tareas encomendadas al puesto de trabajo que desempeña, respetando los criterios de divulgación de la información de acuerdo a la clasificación de la información establecida en la Ley de Acceso a la Información Pública.
- f) El usuario, al hacer uso del servicio de correo electrónico institucional, acepta las condiciones de uso.

2. Roles.

2.1. Unidad de Tecnologías de la Información:

- a) La Unidad de Tecnologías de la Información será la responsable de configurar y administrar la plataforma tecnológica del servicio de correo electrónico para todos/as los/las empleados/as de la LNB; así como de proporcionar soporte y asesoría a quienes lo requieran. También, será la responsable de establecer medidas y mecanismos de control anti-spam y anti-malware para que las conexiones a internet cuenten con elementos de prevención, detección de intrusos, filtros contra virus, manejo de contenidos; entre otros, que afectan la integridad de los sistemas y de la información institucional enviada y recibida por medio del correo.
- b) Establecer el mecanismo de control de uso de correo electrónico, conforme a las autorizaciones por escrito de quienes tendrán acceso a una cuenta de correo de acuerdo a su perfil.
- c) Asegurar la continuidad y oportunidad de los tiempos de respuesta de la red a su cargo; así como, respaldar la información almacenada para su recuperación en caso de contingencia.

2.2 Usuarios de correo electrónico:

- a) Es responsabilidad de cada empleado/a cumplir las pautas de seguridad y recomendaciones emitidas por la Unidad de Tecnologías de la Información contra vulnerabilidades que no hayan sido controladas.
- b) Mantener activa su sesión de correo electrónico durante toda su jornada laboral.

- c) Usar el correo electrónico, para atender los requerimientos relacionados al desempeño de las funciones encomendadas a su puesto de trabajo.
- d) Eliminar de manera periódica y permanente únicamente los mensajes que no consideren importantes para el desempeño de sus funciones, el resto de los mensajes podrán descargarse y organizarse en carpetas locales nombradas por asunto del que trata la información, para liberar la capacidad del buzón.
- e) Confirmar de recibido y leído el correo, y enviar con prontitud la información que le sea solicitada, según sea el caso.
- f) Eliminar de manera permanente, cualquier mensaje de correo que sea detectado que tiene un virus informático o cualquier tipo de malware; no sin antes, haber notificado por cualquier medio a la Unidad de Tecnologías de la Información.
- g) Revisar que el tamaño de los archivos adjuntos no exceda de 33 MB. Para poder enviar un adjunto superior a este límite, se debe colocar en la nube y compartir el vínculo en el mensaje de correo electrónico.
- h) Para efectos de estandarizar las comunicaciones internas y externas, los/las usuarios/as deberán usar autofirma; el contenido y formato de ésta, deberá ser diseñado por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas; pero será la Unidad de Tecnologías de la Información la encargada de facilitar la autofirma.
- i) Todos los y las usuarios/as de los correos electrónicos, deberán usar la imagen corporativa de la Institución y será la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, la responsable de diseñarla con el apoyo de la Unidad de Tecnologías de la Información.

3. Manejo y usos.

- a) Todos los empleados y empleadas autorizados/as podrán hacer uso de su cuenta de correo institucional por medio de la Web a través de internet.
- b) El nombre del usuario de una cuenta de correo estará conformado por un nombre y un apellido completo, separados por un punto (.); en caso de duplicidad se utilizará otro nombre o apellido. La contraseña debe tener una longitud mínima de ocho (8) caracteres, debiendo contener al menos una letra y dígito numérico (0, 1, 2...8). Asimismo, un usuario no podrá establecer una misma contraseña que utilizó hasta en cinco (5) cambios anteriores.
- c) La capacidad de almacenamiento asignado para cada cuenta de correo se realizará en función de las posibilidades de equipamiento, servidor o servicio disponible y las diferentes necesidades del cargo funcional del empleado/a. Cada buzón de correo (incluyendo bandeja de entrada, elementos enviados, elementos eliminados y cualquier carpeta creada en su buzón) tendrá capacidad como mínimo de 100 MB.
- d) En el caso que algún usuario/a requiera capacidad de almacenamiento adicional para el buzón del correo electrónico, ésta deberá ser solicitada por escrito con su respectiva justificación.

4. Condiciones del Servicio.

4.1 Creación y desactualización de cuenta de correo.

- a) La creación de una cuenta de correo electrónico para nuevos empleados/as será solicitado por el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos por escrito a través de correo electrónico o por la mesa de ayuda "Soporte Informática", a la jefatura de

la Unidad de Tecnologías de la Información, con copia a Gerente General, Gerente o Jefe de Unidad Asesora que pertenece el usuario, indicando el nombre completo del empleado/a, fecha de ingreso, cargo funcional y área a la que pertenecerá el/la usuario/a. Para los casos de cuentas que serán utilizadas por personal de entes externos, éste deberá ser solicitado por el Gerente General.

- b) En el caso que los/as empleados/as cesen de sus actividades laborales en la Institución por despido o retiro voluntario, el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, deberá informar por escrito a la Unidad de Tecnologías de la Información la fecha a partir de la cual el/la empleado/a dejará su relación laboral con la Institución, para que la Unidad de Tecnologías proceda a la desactivación de su cuenta. En cualquier otro caso de desactivación de alguna cuenta de correo, podrá ser solicitada por escrito por la Presidencia o Gerencia General.
- c) Los Gerentes y jefes de unidades asesoras, deberán solicitar por escrito al/la Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información, con la debida autorización por parte del Gerente General, los/las empleados/as que requieran que se les proporcione acceso a su cuenta de correo electrónico, a través del teléfono móvil de uso personal; en vista de que al personal que tenga asignado servicio de telefonía móvil institucional, se le dará acceso.

4.2 Contraseña.

- a) Al momento de la creación de una cuenta de correo, la Unidad de Tecnologías de la Información, proporcionará una contraseña temporal, para que el/la usuario/a en la primera sesión cambie la contraseña para efectos de seguridad.
- b) El usuario no debe de elaborar contraseñas idénticas o contraseñas anteriores.

- c) Para mantener las cuentas y contraseñas del correo electrónico de forma confidencial, el/la usuario/a, no debe de compartir su cuenta con nadie, ni debe de dejar abierta la sesión de trabajo; siendo el responsable de cualquier violación que ocurra a sus cuentas.
- d) La cuenta de correo es personal e intransferible, siendo su responsabilidad salvaguardar la clave de acceso, cambiándola en forma periódica. También, no se debe de prestar la clave bajo ninguna circunstancia.
- e) Cualquier evidencia de acceso no autorizado a la cuenta personal, deberá ser informado oportunamente al Jefe inmediato y al Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.
- f) La contraseña deberá ser actualizada por el/la usuario/a al menos cada seis meses.

4.3 Restricciones de envío de mensajes.

Los/as usuarios/as no podrán:

- a) Utilizar la cuenta de correo institucional, para suscribirse a listas de cuentas de correo por internet, para evitar la saturación del buzón.
- b) Enviar o resguardar mensajes de contenido ilegal, difamatorio, ofensivo, sarcástico o abusivo. Si un usuario se siente ofendido por un mensaje, no lo debe responder. Se deberá enviar el mensaje hacia su jefe inmediato superior, para las acciones disciplinarias respectivas o la cancelación del servicio al usuario.
- c) Distribuir de forma intencional virus, archivos dañinos, falsas alarmas cualquier otro elemento de naturaleza destructiva o engañosa.

- d) Remitir información confidencial de la Lotería, a personas naturales o jurídicas no autorizadas, incluso enviar o remitir a otros empleados/as de la Institución que no le corresponde conocer.
- e) Promocionar actividades comerciales o lucrativas de carácter individual, privada o negocio particular.
- f) Desarrollar actividades con fines políticos o ilegales.
- g) No está permitido enviar mensajes, pornográficos y cualquier otro tipo de mensajes contrario a las buenas costumbres, la moral y de índole que no contribuyan al logro de los fines y objetivos de la Institución.
- h) Se prohíbe el envío de mensajes masivamente a todo el personal de la LNB, a excepción de la cuenta que se designe por la Presidencia LNB y los mensajes oficiales de la cuenta de Comunicaciones. Así mismo, se prohíbe el envío de cadenas de correos no relacionados con el quehacer institucional.
- i) Suplantar la identidad de otra persona mediante su dirección de correo electrónico u otro sistema. Si se detecta o comprueba esta situación, será remitida la información al jefe de la dependencia organizativa, para la aplicación de la medida disciplinaria.

5. Organización y seguridad de la información.

- a) Se debe de revisar y depurar los correos periódicamente, a fin de eliminar los que se consideren que no es necesario dejar resguardo de ellos, ejemplo: mensaje de los cumpleaños, pedidos a la despensa, mensajes de los premios de los sorteos, entre otros.
- b) Si se recibe un mensaje y se detecta que tiene virus debe de ser eliminado por completo. Además, se deben eliminar los mensajes catalogados como spam o

correo basura. En caso de duda, se podrá consultar a la Unidad de Tecnologías de la Información por medio de soporte informático.

- c) Para organizar la información que se recibe y envía por medio de correo electrónico, el/la usuario/a deberá mover los correos y los documentos adjuntos a carpetas de almacenamiento identificadas por la abreviatura del nombre del área organizativa, por asunto/tema del que se tratan las comunicaciones o información enviada y recibida en los correos; todo ello, a fin de dejar evidencia de las comunicaciones internas y externas que se llevan a cabo en el desarrollo de actividades de índole laboral y para la pronta ubicación de la información.
- a) Para el resguardo y conservación de la información que se genera y envía por medio del correo, cuando un empleado/a cesa de sus funciones, la Unidad de Tecnologías de la Información será la responsable de elaborar el respaldo de la información a solicitud de las dependencias correspondientes: Unidad de Recursos Humanos y Departamento de Gestión Documental y Archivo; asimismo, se hará constar por escrito el cumplimiento de esta actividad.

6. Impresiones y fotocopias de los documentos que se envían y reciben.

Con el fin de hacer un uso responsable de los recursos, el usuario deberá:

- a) Usar el correo electrónico como mecanismo para gestionar, recibir y realizar transferencia de documentación de forma electrónica para minimizar el uso de papel y las impresiones.
- b) El responsable de cada área organizativa determinará qué información puede requerir y enviar por medio de correo electrónico; a fin de minimizar la impresión de los mismos.

- c) Cuando los documentos que se envíen y reciban por medio de correo electrónico se encuentren en etapa de elaboración o modificación, se deberá usar mecanismo de “*control de cambios*” de los procesadores de texto, para evitar las impresiones innecesarias; solo se imprimirá cuando éste sea la versión final.

7. Disposiciones Finales.

Aspectos disciplinarios.

- a) La LNB a través de la Unidad de Tecnologías de la Información, verificará el correcto uso de este servicio y en caso de detectarse y comprobar el uso inadecuado, se informará de forma escrita al jefe inmediato superior, el nombre del o la empleado/a para la imposición de la correspondiente acción disciplinaria, según lo establezca el Reglamento Interno de Trabajo de la Institución.

8. Revisión y Actualización

- a) Esta Política, será revisada y actualizada cada dos años o cuando se requiera una actualización, por la Unidad de Tecnologías de la Información en coordinación con el Comité para la Implementación de la Gestión Documental Electrónica (CIGDE), a fin de regular aspectos de mejora.

IV. MODIFICACIONES REALIZADAS

Instancia que autoriza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
<p>Junta Directiva. Punto III.3.1 del Acta N° 3131 de fecha: 22 de julio de 2020.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de última modificación: 15 de junio de 2020.• Fecha de vigencia: 22 de julio de 2020.	1.	<p>Creación de Políticas para el uso del correo electrónico institucional.</p> <p>Fecha de vigencia: 22 de julio de 2020.</p> <p>Queda sin vigencia: No aplica.</p> <p>Técnico(a) asignado(a): Dina Córdova.</p>