

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0110-2023/SBN-GG**

San Isidro, 3 de noviembre de 2023

### **VISTOS:**

El Memorándum N° 00738-2023/SBN-OTI de fecha 10 de septiembre de 2023 y el Memorándum N° 00768-2023/SBN-OTI de fecha 26 de octubre de 2023, de la Oficina de Tecnologías de la Información; el Informe N° 01775-2023/SBN-OPP de fecha 19 de octubre de 2023, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 00502-2023/SBN-OAJ de fecha 31 de octubre de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### **CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), modificada por Ley N° 29246, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC, regula el envío de comunicaciones comerciales publicitarias o promocionales no solicitadas, realizadas por correo electrónico, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones vigentes en materia comercial sobre publicidad y protección al consumidor;

Que, la Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP denominada "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública", la cual establece los procedimientos de gestión de los servicios de correo electrónico en las entidades públicas y lineamientos para el uso correcto del servicio de correo electrónico oficial;

Que, la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, con el objeto de garantizar la seguridad e integridad y disponibilidad de los datos, debiendo establecer lineamientos de seguridad de la información, a fin de mitigar el riesgo de exposición de información sensible del ciudadano;

Que, el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, se establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la entidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la

Administración Pública en los tres niveles de gobierno; cuyo artículo 18, dispone que las entidades de la Administración Pública, de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de dicha norma;

Que, la Directiva N° 002-2017/SBN denominada “Disposiciones para la emisión de documentos normativos en la SBN”, aprobada por la Resolución N° 051-2017/SBN, establece directrices para la elaboración de documentos normativos en esta Superintendencia, precisando en el literal c) del numeral 5.2.2 que los Jefes de Órganos y Unidades de Organización de Línea de la SBN son responsables de proponer, implementar, supervisar y actualizar las normas propuestas en el ámbito de su competencia;

Que, en los literales a) y b) del numeral 6.3.7 de la precitada Directiva, se establece que los documentos normativos aprobados se revisarán en forma obligatoria una vez al año y cuando corresponda su actualización de acuerdo a los criterios de mejora continua y modernización y simplificación, como resultado de los cambios que se produzcan o según la norma legal pertinente, así también indica que los Órganos y Unidades orgánicas proponentes, son los responsables de conducir la revisión y proponer la actualización por las inconsistencias o posibilidad de mejora, de los documentos normativos remitiendo las propuestas a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para su evaluación y emisión de opinión técnica; y, posteriormente, a la Oficina de Asesoría Jurídica para su opinión jurídica;

Que, con el Memorándum N° 00738-2023/SBN-OTI de fecha 10 de septiembre de 2023, la Oficina de Tecnologías de la Información expresa que de la revisión de la Directiva N° 001-2018/SBN-GG denominada “Disposiciones para el uso del Servicio de Internet y Correo Electrónico en la SBN”, aprobada mediante Resolución N° 060-2018/SBN-GG de fecha 25 de mayo de 2018, debido a su antigüedad, ha perdido vigencia y corresponde contar con una directiva que este acorde a las nuevas tecnologías de la información, por lo que propone la directiva “Uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”; y, con el Memorándum N° 00768-2023/SBN-OTI de fecha 26 de octubre de 2023 propone la versión final de normativa interna;

Que, mediante el Informe N° 01775-2023/SBN-OPP de fecha 19 de octubre de 2023, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable para continuar con el trámite de la aprobación de la directiva “Uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”;

Que, a través del Informe N° 00502-2023/SBN-OAJ de fecha 31 de octubre de 2023, la Oficina de Asesoría Jurídica opina que la propuesta de Directiva “Uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, cumple con los requisitos previstos en la Directiva N° 002-2017/SBN, y expresa que de acuerdo con el literal a) del numeral 6.3.4 del citado documento de gestión, la Secretaría General, hoy Gerencia General, cuenta con facultades para aprobar las Directivas a nivel interno institucional; y, que la propuesta normativa regula de manera integral y supera lo considerado en la Directiva N° 001-2018/SBN-GG aprobada mediante Resolución N° 060-2018/SBN-GG, por lo que corresponde derogarla;

Que, en atención de lo expuesto en los considerandos precedentes, resulta oportuno y necesario aprobar la Directiva “Uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, y derogar la Directiva N° 001-2018/SBN-GG denominada “Disposiciones para el uso del Servicio de Internet y Correo Electrónico en la SBN”, aprobada mediante Resolución N° 060-2018/SBN-GG, en los términos propuestos por la Oficina de Tecnologías de la Comunicación;

Con los visados de la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Tecnologías de la Información, y;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), modificada por Ley N° 29246, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC; la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP aprobada por Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI; la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 aprobada por Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM; la Directiva N° 002-2017/SBN aprobada por la Resolución N° 051-2017/SBN; y, estando a la facultad prevista en el literal l) del artículo 11 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por la Resolución N° 0066-2022/SBN;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva N° DIR-00001-2023/SBN-OTI denominada "Uso de correo electrónico institucional en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales", que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Derogar la Resolución N° 060-2018/SBN-GG de fecha 25 de mayo de 2018, que aprueba la Directiva N° 001-2018/SBN-GG denominada "*Disposiciones para el uso del Servicio de Internet y Correo Electrónico en la SBN*".

**Artículo 3.-** Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio por todo el personal de la SBN, independientemente de su vinculación laboral o modalidad contractual.

**Artículo 4.-** Disponer que el Equipo de Comunicaciones de la Gerencia General, difunda la Directiva aprobada mediante el artículo 1 de la presente Resolución, a los/las servidores/as de la entidad.

**Artículo 5.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y su anexo en la Sede Digital de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales ([www.gob.pe/sbn](http://www.gob.pe/sbn)).

**Regístrese y comuníquese.**

JOSÉ AURELIO RAMÍREZ GARRO  
Gerente General (e)  
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento



TIPO DE DOCUMENTO: **DIRECTIVA**

NOMBRE DE DOCUMENTO: **USO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES**

NÚMERO DEL DOCUMENTO: **DIR-00001-2023/SBN-OTI**

NOMBRE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN: **OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

San Isidro, 3 de noviembre de 2023

Versión N° 1

## 1. OBJETIVO

Establecer disposiciones para la administración, uso y seguridad del servicio de correo electrónico institucional en la Superintendencia de Bienes Nacionales (SBN).

## 2. FINALIDAD

Optimizar la administración y uso del servicio de correo electrónico institucional de la SBN, como medio de comunicación interna y entre entidades de la Administración Pública.

## 3. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal.
- 4.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- 4.3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, y sus modificatorias.
- 4.4. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, y sus modificatorias.
- 4.5. Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), y modificatoria
- 4.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.7. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 4.8. Decreto Supremo N° 031-2005-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28493 que regula el envío del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).
- 4.9. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 4.10. Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM, que modifica el artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM.
- 4.11. Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, Resolución que aprueba Directiva sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- 4.12. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
- 4.13. Resolución N° 065-2018/SBN, que conforma el Comité de Gobierno y Transformación Digital de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, modificada por Resolución N° 0014-2022/SBN y demás modificatorias.
- 4.14. Resolución N° 0097-2023/SBN-GG, que aprueba el "Manual de Procedimientos del Proceso Nivel 0 S01 Tecnologías de Información y Comunicaciones".

## 4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio por todo el personal de la SBN, independientemente de su vinculación laboral o modalidad contractual.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio oficial para el envío y recepción de información y documentos propios de la SBN.
- 5.2. La administración del servicio de correo electrónico institucional es realizada por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
- 5.3. La SBN a través de la OTI, garantiza la privacidad de las cuentas de correo electrónico institucional de todos los/as usuarios/as sin excepción alguna.
- 5.4. **Obligaciones y/o prohibiciones en la difusión de información mediante correo electrónico**
  - 5.4.1. Se encuentra prohibido usar el correo electrónico, como un medio de almacenamiento de información crítica o sensible de la SBN.
  - 5.4.2. La cuenta de correo electrónico institucional es personal, individual e intransferible, y debe ser utilizada por el/la usuario/a, única y exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones conforme a sus contratos individuales y a los documentos normativos y de gestión correspondientes. Su uso para gestiones y/o comunicaciones personales o particulares, se encuentra terminante prohibido.
  - 5.4.3. Se encuentra prohibida la difusión indiscriminada de información, a excepción de las listas de interés establecidas por la SBN (Comunicados de la Alta Dirección, prensa, bienestar social, etc.). Y deben ser enviadas sola por la unidad de organización competente, de acuerdo a los formatos de diseño y presentación establecidos en la SBN.
  - 5.4.4. Se encuentra prohibido el envío de correo electrónico que atente contra el honor y la reputación del personal de la SBN. El/La responsable de la unidad de organización correspondiente, deriva el hecho a la instancia responsable de la aplicación de las medidas disciplinarias.
- 5.5. **Alta, baja y mantenimiento del servicio de correo electrónico**
  - 5.5.1. Para acceder a los servicios de correo electrónico institucional, se debe utilizar el Formato "FORM-01, Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario para acceder a recursos informáticos" (Anexo 1), el cual debe estar firmado por el/la responsable de la unidad de organización solicitante y remitirlo a la OTI mediante ticket de requerimiento a través de la herramienta de mesa de ayuda, en el siguiente link: <https://helpdesk.sbn.gob.pe/>, en la opción Soporte->Tickets->Crear ticket.
  - 5.5.2. La OTI evalúa la solicitud de los servicios requeridos, atiende lo solicitado y remite respuesta por el mismo medio en que fue solicitado, entregando las credenciales de acceso al/la usuario/a correspondiente, detallando el

usuario y contraseña temporal (para que sea cambiado según los niveles de seguridad exigidos).

En el caso que no se conceda la autorización, se remite a la unidad de organización solicitante los fundamentos u observaciones de la denegación.

- 5.5.3. El/La responsable de la unidad de organización que haya solicitado la habilitación de cuentas de correo electrónico debe comunicar a la OTI, la baja de la misma, al momento de determinar que no son necesarias, precisando la fecha desde la cual el correo electrónico quede inoperativo.

La Unidad de Recursos Humanos comunica a la OTI, la relación de personal que dejó de laborar en la SBN, dentro del plazo máximo de un (1) día hábil posterior al cese.

- 5.5.4. La OTI administra la plataforma de correo electrónico y gestiona el respaldo de las cuentas una vez que el/la usuario/a interrumpa sus actividades laborales.

#### 5.6. Usuarios del servicio de correo electrónico

- 5.6.1. El/La usuario/a de correo electrónico institucional, está obligado al cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre la materia y las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

- 5.6.2. El/La usuario/a se encuentra prohibido de compartir, transferir y/o heredar las cuentas.

- 5.6.3. El/La usuario/a propietario/a de una cuenta de correo electrónico es responsable de toda actividad que se realice con su cuenta de correo electrónico y evitar dejarla disponible sin su supervisión.

#### 5.7. Condiciones y características de las cuentas de correo electrónico institucional

- 5.7.1. El nombre de la cuenta de correo electrónico institucional está constituido por la primera inicial del primer nombre y el primer apellido del usuario/a, seguido del símbolo @ (arroba) y del nombre del dominio de la SBN (sbn.gob.pe), según el ejemplo siguiente:

Nombre de Usuario/a	Correo electrónico institucional
Prudencio Precavido Segura Guardado	<a href="mailto:psegura@sbn.gob.pe">psegura@sbn.gob.pe</a>

- 5.7.2. En el caso que exista similitud en la construcción del nombre de dos usuarios/as, se debe agregar la inicial del segundo apellido, según el ejemplo siguiente:

Nombre de Usuario/a	Correo electrónico institucional
Prudencio Precavido Segura Guardado	<a href="mailto:psegura@sbn.gob.pe">psegura@sbn.gob.pe</a>
Pablo Esteban Segura Guarderas	<a href="mailto:pseguraq@sbn.gob.pe">pseguraq@sbn.gob.pe</a>

- 5.7.3. En el caso que persista la similitud para la construcción del nombre de dos usuarios/as, se debe agregar a la inicial del segundo apellido la segunda inicial del segundo apellido, según el ejemplo siguiente:

<b>Nombre de Usuario/a</b>	<b>Correo electrónico institucional</b>
Prudencio Precavido Segura Guardado	<a href="mailto:psegura@sbn.gob.pe">psegura@sbn.gob.pe</a>
Pablo Esteban Segura Guarderas	<a href="mailto:psegurag@sbn.gob.pe">psegurag@sbn.gob.pe</a>
Paola Rosario Segura Gomez	<a href="mailto:psegurago@sbn.gob.pe">psegurago@sbn.gob.pe</a>

- 5.7.4. De existir coincidencias adicionales, se debe utilizar la regla inicial de asignación (primera inicial del nombre, seguido del primer apellido, seguido de la primera, segunda letra, hasta hallar la diferencia.

<b>Nombre de Usuario/a</b>	<b>Correo electrónico institucional</b>
Prudencio Precavido Segura Guardado	<a href="mailto:psegura@sbn.gob.pe">psegura@sbn.gob.pe</a>
Pablo Esteban Segura Guarderas	<a href="mailto:psegurag@sbn.gob.pe">psegurag@sbn.gob.pe</a>
Paola Rosario Segura Gomez	<a href="mailto:psegurago@sbn.gob.pe">psegurago@sbn.gob.pe</a>
Patricia Elena Segura Gonzales	<a href="mailto:pseguragon@sbn.gob.pe">pseguragon@sbn.gob.pe</a>

- 5.7.5. La creación de cuentas de los/as practicantes se compone con las letras iniciales PRC, seguido del número correlativo de dos dígitos, seguido de las siglas de la unidad de organización, más el símbolo @ (arroba) y el nombre del dominio de la SBN (sbn.gob.pe), según el ejemplo siguiente:

[PRC08SDAPE@sbn.gob.pe](mailto:PRC08SDAPE@sbn.gob.pe)

- 5.7.6. La creación de cuentas de usuarios/as genéricos, que son de carácter temporal se compone con las letras iniciales del cargo, seguido del número correlativo de dos dígitos, seguido de las siglas de la entidad a la que pertenece, más el símbolo @ (arroba) y el nombre del dominio de la SBN (sbn.gob.pe), según el ejemplo siguiente:

[AUD04CGR@sbn.gob.pe](mailto:AUD04CGR@sbn.gob.pe)

## 5.8. Medidas de seguridad del servicio de correo electrónico institucional

- 5.8.1. La plataforma de correo electrónico institucional en la SBN es definida por la OTI. No se admitirá el uso de ninguna otra plataforma.
- 5.8.2. La OTI realiza la capacitación sobre el uso correcto del correo electrónico institucional, y en temas relacionados con la seguridad de la información.
- 5.8.3. La OTI está facultada para utilizar sistemas o programas de bloqueo y/o filtro para la recepción o transmisión de información que se efectuó a través de la plataforma de correo electrónico institucional.



- 5.8.4. El uso y mantenimiento de contraseñas en el correo electrónico es obligatorio. Cada usuario/a debe mantenerla en reserva. Es obligatorio realizar el cambio de contraseña en la primera sesión de acceso a la cuenta.
- 5.8.5. El/La administrador/a de correos solicita de forma obligatoria, el cambio de contraseña cada noventa (90) días, o cuando lo considere necesario debido a alguna vulnerabilidad identificada.
- 5.8.6. Cuando el/la usuario/a abandone su estación de trabajo deberá cerrar el software de correo electrónico o bloquear la sesión de su estación de trabajo, para evitar que otra persona use su cuenta de correo.
- 5.8.7. El software antivirus estará configurado para que de manera automática depure todos aquellos mensajes que contengan un virus informático, bugs o troyano. De igual manera se procederá con aquellos mensajes de correos electrónicos provenientes de "listas negras" o de contenido inapropiado.
- 5.8.8. El/la usuario/a propietario/a de una cuenta de correo electrónico institucional de la SBN se encuentran en facultad de exponer o comunicar a la OTI, cualquier incidencia relacionada con seguridad de la información o con el mal uso del servicio de correo electrónico.
- 5.8.9. El/La usuario/a de correo electrónico debe evitar abrir correos electrónicos de dudosa procedencia, así como abrir archivos y acceder a enlaces de remitentes desconocidos y/o sospechosos. De ser el caso, comunicar de manera inmediata a la OTI, mediante la herramienta de mesa de ayuda en el link siguiente: <https://helpdesk.sbn.gob.pe/>

## **6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **6.1. Uso del servicio de correo electrónico**

#### **6.1.1. Uso de contraseñas**

- a) La contraseña es de carácter personal y no transferible.
- b) La contraseña debe tener una extensión mínima de ocho (8) caracteres y máxima de 14 caracteres. Su composición debe contener al menos una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial: # \$ % & ( ) \* + | - . / : ; < = > ? @ [ \ ] ^ \_ ' { }.
- c) El cambio de contraseña del correo electrónico, se debe realizar de manera obligatoria, en el primer inicio de sesión de acceso.
- d) El cambio de contraseñas por medidas de seguridad se lleva a cabo de manera obligatoria, dentro del plazo establecido en el numeral 5.8.5 de la presente directiva.
- e) La contraseña debe ser mantenida en secreto y de conocimiento único de los/as usuarios/as que tienen asignada la cuenta de correo institucional.

### 6.1.2. **Lectura de correo electrónico y obligación de ejecución de acciones complementarias**

- a) El/La usuario/a de la cuenta de correo electrónico institucional debe mantenerlo en línea, activada la opción de notificación y conectarse permanentemente para atenderlos oportunamente.  
En el caso de no tener disponible el correo electrónico en línea y el acceso sea remoto, el/la usuario/a debe revisarlo por lo menos en tres (3) oportunidades durante su jornada laboral: al iniciar sus labores, después del refrigerio y antes del término de la jornada. Adicionalmente se puede establecer frecuencias de lectura distinta, según lo establezca el puesto o la función respectiva.
- b) La lectura del correo es de carácter personal; se debe conservar la confidencialidad y privacidad pertinente.
- c) Se debe prevenir la saturación de la bandeja de entrada, eliminando permanentemente los mensajes innecesarios.
- d) Organizar y conservar los mensajes necesarios en carpetas de correo, basado en temas, fechas y/o grado de importancia.
- e) Toda comunicación y/o mensaje considerado ofensivo o reñido con la moral y las buenas costumbres, debe ser comunicado a la OTI quien debe tomar las acciones pertinentes respecto al acceso al servicio de correo electrónico de la institución.

### 6.1.3. **Envío de correo y reenvío de mensajes**

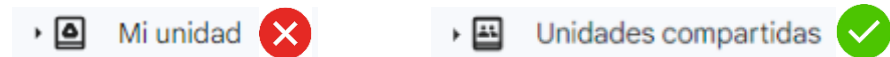
- a) Utilizar siempre un asunto que resuma en breves palabras, el contenido del mensaje.
- b) Los mensajes deben expresar ideas completas y utilizar correctamente las normas de redacción ejemplo: evitar el uso generalizado de mayúsculas, ortografía, gramática y demás necesarias para una comunicación clara y efectiva, así como, el empleo de un formato adecuado.
- c) Evitar el uso de las opciones de confirmación de entrega y lectura, salvo los casos que se justifiquen.
- d) Evitar el envío de mensajes a personas desconocidas salvo por asuntos oficiales.
- e) Evitar enviar mensajes a listas globales, salvo situaciones especiales que demanden este tipo de comunicaciones.
- f) Se encuentra prohibido el envío de archivos adjuntos a listas de distribución masivas internas y externas, toda excepción es coordinada con el/la administrador/a del correo electrónico, quién determina el mejor medio de distribución.
- g) Revisar el contenido del mensaje y los destinatarios, de manera previa a su envío permitiendo enmendar posibles errores.
- h) El reenvío de mensajes debe incluir el mensaje original, facilitando conocer el contexto del mensaje recibido.

### 6.1.4. **Servicios asociados a las cuentas de correo institucional**

- a) La cuenta de correo electrónico institucional tiene su acceso asociado a otras aplicaciones y utilitarios que forman parte del paquete de

productividad basada en nube que ofrece la plataforma de correo y que están disponibles y son usados por el personal de la SBN, los principales se muestran en el Anexo N° 3.

- b) El uso racional de estas aplicaciones debe ajustarse a las buenas prácticas descritas en la presente directiva.
- c) No debe almacenarse información crítica o relevante de la institución en la nube, los/as usuarios/as deben evitar la fuga de información de la institución por estos medios.
- d) El/La usuario/a que comparte información por este medio debe procurar usar la “Unidad Compartida” que proporciona el proveedor de cuentas.



El/La usuario/a debe tener cuidado con el tipo de privilegios que se conceden al momento de dar permisos a la hora de subir y compartir. La OTI no se hace responsable de la recuperación o integridad de la información debido a que su almacenamiento es en la nube.

- e) La OTI está facultada a realizar auditorías sobre el uso de estos servicios.

#### 6.1.5. Condiciones y características de las firmas de correo

- a) La firma de correo electrónico es obligatoria, debe ser breve e informativa, los criterios los define el Equipo de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- b) Las firmas de identificación son configuradas en el correo electrónico institucional exclusivamente para el personal de los regímenes laborales pertenecientes a los Decretos Legislativos Nos. 728 y 1057, el soporte para este proceso lo brinda la OTI.
- c) La firma debe contener: Logo institucional, nombre de usuario/a, cargo o puesto desempeñado, nombre de la unidad de organización en la que se desempeña, números de teléfono y anexo, siguiendo como referencia, el siguiente modelo:



Fuente: Manual de Identidad Corporativa

#### 6.1.6. Tamaño de los mensajes

- a) El tamaño de los mensajes incluyendo los adjuntos no debe exceder de 10 megabytes.

- b) Se debe utilizar programas compresores en los casos de archivos pesados.

#### 6.1.7. Vigencia de los mensajes

El/La usuario/a es responsable de la conservación de los mensajes que usa o maneja. Para su conservación debe almacenarse en el disco duro del computador asignado.

#### 6.1.8. Lista de correos

El/La usuario/a remitente, de forma previa al envío del correo electrónico, debe cerciorarse de que los destinatarios de acción y de información sean los correctos.

### 6.2. Faltas en el uso del servicio de correo electrónico

Constituye un mal uso del correo electrónico institucional a los siguientes tipos de prohibiciones:

- a) El uso del correo electrónico institucional para propósitos comercial o financiero, ajenos a la institución.
- b) La participación en la propagación de mensajes encadenados o en esquemas piramidales o similares
- c) El envío de mensajes masivos no solicitados a otros/as usuarios/as que no corresponde al asunto.
- d) La difusión de contenidos fuera de contexto de foro temático.
- e) El envío masivo de publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado, conocidos como "spam".
- f) La suscripción indiscriminada de listas de correo ajenas a la función institucional.
- g) El ofrecimiento o facilitación de las credenciales de su cuenta de correo electrónico institucional a terceras personas.
- h) El reenvío de correos electrónicos de contenido confidencial a terceras personas dentro o fuera del entorno laboral.
- i) La difusión, distribución o uso de programas piratas.
- j) La difusión de contenidos que constituyan complicidad en hechos delictivos, por ejemplo: apología de cualquier actividad delictiva, pornografía, acoso sexual, mobbing, amenazas, estafas u otro código hostil en general.
- k) El envío de mensajes que tengan como objeto sobrecargar el servicio poniendo en riesgo la continuidad del gestor de correo.
- l) El envío de correos electrónicos no autorizados que generen o incurran en gasto económico o perjuicio a la imagen institucional.
- m) La violación de la privacidad de una cuenta de correo electrónico institucional.
- n) La falsificación de las cuentas de correo electrónico institucional.
- o) La suplantación de identidad.
- p) La difusión de mensajes con contenidos impropios y/o lesivos a la moral.
- q) La filtración de información mediante correos electrónicos de carácter confidencial que comprometa la integridad y la imagen de la SBN.

- r) La utilización de la firma que los identifique con la SBN para adquirir algún beneficio propio.

### **6.3. Validez oficial del correo electrónico**

- 6.3.1. Los mensajes y la información que se transmiten por el correo electrónico institucional entre el personal y las entidades de la administración pública, tienen validez oficial.
- 6.3.2. Toda comunicación oficial debe ser realizada utilizando el correo electrónico institucional, esto incluye la difusión de normas, directivas, reglamentos, procedimientos, etc.
- 6.3.3. El intercambio de información entre instituciones públicas, debe utilizar el correo electrónico institucional, para lo que se puede utilizar la firma y certificados digitales u otro medio de seguridad y verificación.
- 6.3.4. Los mensajes de correo electrónico y sus archivos adjuntos, tienen validez legal si están firmados digitalmente, bajo el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

## **7. RESPONSABILIDADES**

- 7.1. La OTI es responsable de administrar el correcto uso del servicio de correo electrónico institucional de la SBN.
- 7.2. La OTI es la responsable de brindar asesoría y capacitación a los/as usuarios/as sobre el uso correcto del servicio de correo electrónico institucional y sobre las diferencias entre correo electrónico institucional y el privado.

## **8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- 8.1. Todo correo electrónico que adjunte documentos que no son propios del remitente, deberá citar siempre la fuente de origen y/o los autores.
- 8.2. Toda afectación por el mal uso del correo electrónico de parte de el/la usuario/a debe ser comunicado a la OTI, que debe emitir pronunciamiento si hubiera algún perjuicio a los recursos informáticos o algún riesgo en la seguridad de la información.
- 8.3. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva genera responsabilidad administrativa que es sancionada conforme a la normativa sobre la materia.
- 8.4. En aquellas situaciones no previstas o que requieran interpretación, la OTI en calidad de órgano proponente, absolverá lo pertinente.

**9. ANEXOS**

- Anexo N° 1:** FORM-001 “Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario para acceder a recursos informáticos”.
- Anexo N° 2:** Glosario de términos y siglas.
- Anexo N° 3:** Servicios asociados a las cuentas de correo institucional.



USO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

Directiva N° DIR-00001-2023/SBN-OTI

Versión N° 1

ANEXO N° 1

SBN		FORMATO		FORM-001	
Documento Interno		SOLICITUD DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE CREDENCIALES DE USUARIO PARA ACCEDER A RECURSOS INFORMÁTICOS			
TIPO DE SOLICITUD					
Creación de credencial de usuario:		Actualización de credencial de usuario:		Anulación de credencial de usuario:	
DATOS DEL USUARIO				Fecha	/ /
Unidad de Organización/Área usuaria				Sede	
Apellidos y nombres de usuario				DNI N°	
Puesto, cargo o servicios a desempeñar				Celular	
Fecha de inicio de contrato:		/ /		Fecha de término de contrato:	
Modalidad contractual:		CAP <input type="checkbox"/>		CAS <input type="checkbox"/>	
		Practicante <input type="checkbox"/>		Locador <input type="checkbox"/>	
¿El Usuario cambio de área usuaria?		NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>		Area Anterior: <input type="text"/> Usuario anterior: <input type="text"/>	
¿El Usuario cambio de condición?		NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>		Usuario de la condicion anterior: <input type="text"/>	
¿Anulación o bloqueo de acceso?		NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>		Realizar backup de informacion: <input type="checkbox"/> Bloqueo temporal de accesos: <input type="checkbox"/>	
APLICATIVOS INTERNOS (marcar con X para la aplicación y perfil)					
Indicar permisos similares al siguiente usuario					
<input type="checkbox"/> Seguimiento (SID)		<input type="checkbox"/> SGD		<input type="checkbox"/> Ficha técnica	
<input type="checkbox"/> SINABIP		<input type="checkbox"/> Procesos judiciales		<input type="checkbox"/> Portafolio	
				<input type="checkbox"/> SINABIP Web	
				<input type="checkbox"/> Otros .....	
SERVICIOS REQUERIDOS					
<input type="checkbox"/> Correo electronico (solo CAS, CAP)		<input type="checkbox"/> Internet		<input type="checkbox"/> Conexión a VPN	
				<input type="checkbox"/> Impresora	
ACCESO A UNIDADES COMPARTIDAS (común)					
Item	Unidad	Nombre de la carpeta	Ruta de acceso	Seleccionar tipo de Acceso	
1				Lectura	
				Escritura	
2				Lectura	
				Escritura	
3				Lectura	
				Escritura	
<p>Marcar con X, según corresponda:</p> <p>Lectura: Va a poder ver y copiar contenido de la ruta a su equipo y viceversa. Escritura: Va a poder editar contenido dentro de la ruta.</p>					
OBSERVACIONES					
DIRECTIVO QUE AUTORIZA					
Apellidos y Nombres:		<input type="text"/>			
Cargo:		<input type="text"/>			
VºBº del directivo de la Unidad de Organización / Área Usuaria (comprende al personal del grupo ocupacional superior o ejecutivo)					
Firma Digital: .....					

NOTA: El plazo de atención máximo estará dentro de las 48 horas desde que se generó la solicitud.

**ANEXO N° 2****GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS****TÉRMINOS**

**Almacenamiento en modo cache:** es un repositorio que se puede crear con la aplicación de correo electrónico para almacenar de manera local (PC) correos que se quiere conservar de forma permanente.

**Alta de cuentas:** es el registro para la creación de una cuenta de correo electrónico, el mismo que está a cargo de OTI de acuerdo al procedimiento señalado en el numeral 5.5 de la Directiva.

**Baja de cuentas:** cese temporal o definitivo de uso de la cuenta de usuario/a.

**Clave de acceso o contraseña o password:** combinación alfanumérica de letras, números y signos que debe digitarse para obtener acceso al arranque o inicio de un equipo de cómputo, estación de trabajo, programa, aplicativo, etc.

**Correo electrónico:** es un sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red.

**Correo electrónico institucional:** también llamado correo corporativo, es una dirección de correo electrónico compuesta por la inicial del nombre de una persona más el primer apellido (en el caso de duplicidad se agrega la inicial del segundo apellido al correo más reciente creado), y el dominio (sbn.gob.pe).

**Intranet:** es una plataforma digital cuyo objetivo es asistir a los/as usuarios/as en la generación de valor para la entidad, poniendo a su disposición activos como contenidos, archivos, procesos de negocio y herramientas; facilitando la colaboración y comunicación entre las personas y los equipos.

**Listas de interés:** son boletines o información de determinados temas de competencias establecidos por la SBN.

**Megabyte:** es la unidad de medida de cantidad de datos informáticos equivalente a 1.048.576 bytes.

**Remitente:** persona que remite o envía un correo electrónico.

**Servicio de correo electrónico:** es el servicio de red que permite a los/as usuarios/as enviar y recibir mensajes a través de correos electrónicos.

**Spam:** Mensajes no solicitados, no deseados o de remitentes desconocidos, habitualmente de tipo publicitario enviados en grandes cantidades, también es conocido como correo basura.

**Usuario/a:** personal de la SBN con cuenta propia, que hace uso del servicio del correo electrónico institucional.

**SIGLAS**

**OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información

**SBN:** Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

**UO:** Unidades de organización



**ANEXO N° 3****SERVICIOS ASOCIADOS A LAS CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL**

- **Calendario:** esta funcionalidad es una agenda y calendario electrónico que ayuda a programar actividades como reuniones o fechas importantes.
- **Documentos colaborativos:** este servicio realiza ediciones colaborativas en tiempo real gracias al uso compartido sencillo y manera predictiva.
- **Mensajería instantánea:** es un servicio que permite realizar chat entre contactos.
- **Unidades de almacenamiento (Drive):** es un servicio de almacenamiento de datos que son guardados en la nube (plataforma en línea a la que se accede desde cualquier dispositivo con conexión a Internet).
- **Videoconferencias:** es un servicio de videollamada que permite hacer reuniones virtuales.