



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**



RESOLUCION EXENTA N° 2857

SANTIAGO, 30 DIC 2011

VISTOS:

Las facultades que me confieren el Decreto Supremo N° 591/2011 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el artículo 24 letra o) de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional; el D.F.L. N° 1/19.653, de 2.000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1600, de la Contraloría General de la República; el DFL N° 1/19.175, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional; y

CONSIDERANDO:

1° Que, con el objeto de contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional, de manera de asegurar la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios/clientes/beneficiarios.

2° Que, es afán de este Gobierno Regional, responder a distintos requerimientos, y en particular, lo referente a seguridad de la información.

3° Que, este Servicio estima pertinente crear normas y procedimientos para asegurar y velar por la Seguridad de los Activos de Información.

4° Que, este Servicio considera necesario abarcar todos los Activos de Información, no realizando diferencias entre Activos Físicos y Tecnológicos.

5° Que, debido al valor de la información de este Servicio se requiere fijar normas específicas para evitar vulnerabilidades en la Seguridad de la Información.

RESUELVO:

1.- APRUÉBENSE las siguientes normas con el objeto de asegurar, velar, gestionar y fortalecer la Seguridad de la Información del Servicio, las cuáles se adjuntan y son parte constitutiva de la presente Resolución:

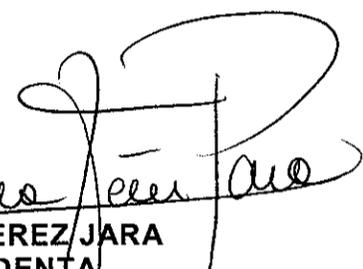
- Norma de Acceso Físico
- Norma de Seguridad Informática
- Norma de Uso Navegación por Internet
- Norma de Uso Correo Electrónico



- Norma de Uso Instalación Legal de Software
- Norma de Uso Identificación y Autenticación
- Norma de Uso Outsourcing

2.- **PUBLÍQUESE** un ejemplar de la presente Resolución y los documento citados anteriormente en el Banner de Seguridad de la Información de la Intranet Institucional.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



INTENDENCIA REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
INTENDENTA
CECILIA PEREZ JARA
INTENDENTA
REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO



PUM/RAH/FRW/PSL/JGG/sbq CNE

Distribución:

Gabinete Intendencia
Administración Regional
División de Análisis y Control de la Gestión
División de Planificación y Desarrollo
División de Administración y Finanzas
Departamento Jurídico
Unidad de Auditoría Interna
Unidad de Control Interno y Rendición de Cuentas
Unidad Regional de Asuntos Internacionales
Departamento de Gestión Institucional
Departamento de Gestión de Personas
Departamento de Gestión Documental
Departamento de Gestión de Abastecimiento
Departamento de Presupuesto y Contabilidad
Departamento de Servicios Generales
Departamento de Informática
Unidad de Desarrollo
Unidad de Soporte
Departamento de Control de Proyectos de Infraestructura y Obras Viales
Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad
Departamento de Transferencias de Capital
Departamento de Adquisición de Activos no Financieros
Departamento de Preinversión y Proyectos
Departamento de Planificación
Oficina de Partes.



NORMA DE USO CORREO ELECTRÓNICO

**GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE
SANTIAGO**

Introducción

Propósito. Ofrecer a los usuarios una guía sobre los requerimientos mínimos que deben ser cumplidos respecto del uso del correo electrónico institucional que provee el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, como también las implicancias del mal uso.

Es importante mencionar que el uso inapropiado de los recursos dispuestos para los usuarios, expone a la institución a riesgos innecesarios como los virus informáticos, interrupción de las redes y sus sistemas, como también problemas jurídicos tanto nacionales como internacionales.

Alcance

Las políticas mencionadas en el presente documento cubren el uso apropiado del correo electrónico que es enviado y recibido desde y hacia el correo electrónico del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y aplica a todos los empleados, proveedores, contratistas, personal que esté vinculado con las firmas que presten servicios al Gobierno Regional Metropolitano de Santiago o que estén relacionados. Se incluye además, todas las dependencias que son parte de la institución o que transite por la red del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Este documento de origen electrónico, una vez impreso, pasa a ser copia no controlada y puede estar obsoleto. Para la versión vigente ir a Intranet.

Correo electrónico

Uso aceptable del correo electrónico.

- i. El uso de la cuenta de correo electrónico, de las redes y de los sistemas informáticos, proporcionados por El Departamento de Informática, debe guardar relación con el ámbito de competencia del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y tener como finalidad el ejercicio de las funciones propias e inherentes para las cuales el usuario ha sido contratado o se ha convenido su prestación de servicios.
- ii. Se promueve el buen uso del correo electrónico, de las redes y de los sistemas informáticos, especialmente aquellas prácticas que protejan al sistema de eventuales daños ocasionados por archivos o programas maliciosos.
- iii. Los usuarios deberán identificar en el correo sus datos (nombre, apellido, unidad), para que el receptor del mensaje identifique con certeza la identidad del remitente y la unidad de su procedencia.
- iv. Para efectos de su uso personal, el usuario deberá tener cuentas de correo electrónico distintas a la institucional, utilizando servicios diferentes al proporcionado por el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. El uso de este tipo de servicios se encuentra sujeto a la misma normativa descrita en este documento.
- v. Toda casilla de correo electrónico está directamente vinculada al funcionario para el cual fue creado, siendo este el responsable implícito del contenido escrito o adjuntado a él.
- vi. Los usuarios son los únicos responsables de todas las actividades realizadas en sus cuentas de correo electrónico, debiendo cumplir en todo momento la normativa vigente.
- vii. La información intercambiada por este medio deberá restringirse a propósitos institucionales y el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago estará facultado para aplicar todas las medidas necesarias para garantizar la estabilidad del servicio y su uso correcto sujeto a la ley vigente.
- viii. Todo lo anterior es considerado como "uso aceptable del correo electrónico". Lo que no se ha incluido dentro de este marco, se considera como "uso no aceptable del correo electrónico".

Este documento de origen electrónico, una vez impreso, pasa a ser copia no controlada y puede estar obsoleto. Para la versión vigente ir a Intranet.

Uso no aceptable del correo electrónico.

- i. De acuerdo a lo expresado en “uso aceptable del correo electrónico”, lo que se presenta a continuación son conductas que caen dentro del ámbito del uso no aceptable del correo electrónico, siendo un listado “no absoluto”.
- ii. Los usuarios deberán mantener bajo reserva la contraseña de acceso de su cuenta de correo electrónico, evitando almacenarla o compartirla para evitar ingresos no autorizados. De ser almacenada en el sistema informático en el que se accede, deberá ser almacenada de manera protegida.
- iii. Los usuarios tienen prohibido intentar acceder en forma no autorizada a la cuenta de correo electrónico de otro usuario y tratar de tomar su identidad, salvo su expresa autorización.
- iv. Los usuarios deberán respetar la naturaleza confidencial de los datos que puedan ser de su conocimiento ya sea como parte de su trabajo o por accidente.
- v. Los usuarios deberán usar un lenguaje respetuoso en sus mensajes con usuarios internos o externos y estos mensajes de ninguna forma podrán ser de contenido difamatorio, insultante, injurioso, amenazador, ofensivo, obsceno, racista o sexista.
- vi. Realizar hostigamiento o acoso laboral, sexual, político, o de cualquier otro tipo.
- vii. Se prohíbe el envío de información con fines de proselitismo político, religioso, u otro de carácter similar.
- viii. Se prohíbe emitir opiniones personales en foros de discusión, listas temáticas u otras instancias de naturaleza polémica con la cuenta de correo electrónico institucional o de las redes del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.
- ix. El correo electrónico es vulnerable a modificaciones o accesos no autorizados, por lo que no garantiza el envío seguro y confidencial de la información que la ley establece como secreta o reservada, debiendo el usuario abstenerse de enviarla por dicho medio, salvo que exista causa justificada y se procuren medidas que protejan la seguridad y confidencialidad de la información.
- x. Los usuarios deberán abstenerse de enviar/recibir por e-mail contenidos que no tengan relación con el trabajo y que sean de gran tamaño tales como videos, imágenes, archivos de audio (mp3), etc.
- xi. Está prohibido al usuario el uso de seudónimos u otros sistemas para ocultar su identidad. En todos los mensajes debe estar claramente identificado el origen del mensaje.
- xii. Está prohibido al usuario enviar mensajes a otro usuario o grupo que no los quieran recibir.
- xiii. La apertura de archivos adjuntos o la ejecución de programas que se reciban vía correo electrónico, constituyen acciones que pueden vulnerar la estabilidad, calidad o seguridad de las redes o del sistema informático. Ver “Anexo II – Normas de uso correo electrónico - Extensiones.doc”

Este documento de origen electrónico, una vez impreso, pasa a ser copia no controlada y puede estar obsoleto. Para la versión vigente ir a Intranet.

- xiv. Se prohíbe el envío de cualquier tipo de publicidad o aviso comercial, cadenas de correo electrónico, comercialización de productos (compra y venta), pirámides, phishing, donaciones, peticiones de firmas o cualquier asunto que se circunscriba al mal uso del correo electrónico, salvo que se realice con motivo del cumplimiento de las funciones que le sean propias.
- xv. Se prohíbe todo lo que se considere como contenido de naturaleza ilegal (relacionados con hechos delictivos, pudiendo ser terrorismo, piratería, documentos electrónicos con infracción al derecho de autor, pornografía infantil, estafas y otros).
- xvi. El usuario no deberá enviar por correo electrónico documentos que, individualmente o en conjunto, contengan más de 20 megabytes, salvo que el envío por otro medio o dispositivo electrónico, como CD, DVD, pendrive u otro, no sea posible. En todo caso, el usuario puede solicitar al Área de Soporte, la asesoría para determinar la mejor alternativa de compartir estos documentos.
- xvii. Se prohíbe enviar SPAM o correo electrónico masivo no deseado por los destinatarios, salvo que ello fuese excepcional e indispensable para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- xviii. Se prohíbe brindar cualquier tipo de servicio informático, que ayude a la proliferación de correos electrónicos masivos no solicitados (SPAM).
- xix. Se prohíbe utilizar los servidores de correo electrónico para retransmitir correos sin el permiso expreso de la autoridad correspondiente, debiendo cumplir la normativa vigente.
- xx. Se prohíbe la utilización de servidores de correos distintos a los utilizados por el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago para el envío o recepción de documentos electrónicos propios de la institución. El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago no dará soporte de servicios de correo electrónico que no sean los propios (ejemplo: hotmail, yahoo, starmedia, terra, etc.)
- xxi. El uso de este listado de contactos difundidos por los sistemas de la institución, es solo para consultas y de uso exclusivo dentro del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. Está prohibido difundir cualquier listado (ej. Correos, teléfonos, u otro tipo de información publicada) por cualquier medio electrónico o impreso para propósitos que no sean de uso institucional.
- xxii. El Departamento de Informática no realizará respaldos de los correos ni de las carpetas locales de los usuarios, por lo que será de responsabilidad de éstos hacerlo. El usuario podrá solicitar al área de Soporte, que se respalden dichos correos, utilizando algún procedimiento automatizado y asignar los recursos de almacenamiento según correspondan, previa autorización del jefe del solicitante.

Este documento de origen electrónico, una vez impreso, pasa a ser copia no controlada y puede estar obsoleto. Para la versión vigente ir a Intranet.

Monitoreo

Conforme a lo descrito a la normativa vigente:

- Las casillas de correo electrónico podrían ser almacenadas y respaldadas.
- El flujo de correos electrónicos genera registros centralizados, constituyendo estos, un historial básico del intercambio de información de los usuarios.

Lo descrito anteriormente, se realiza con el fin de proporcionar información para el caso de revisiones y auditorías que requiera la organización.

Aplicación de las políticas del uso del correo electrónico

La infracción a las obligaciones establecidas en el artículo anterior, podrá constituir una violación al principio de probidad administrativa, y será sancionada en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo. Lo anterior es sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que corresponda.

El Departamento de Informática aplicará los filtros al servicio de correo que sean necesarios para el cumplimiento de estas políticas, así como otros para el resguardo de la comunicación.

El Departamento de Informática no se hará responsable por incidentes producidos por el no cumplimiento de estas políticas de seguridad.

Difusión

Se mantendrá publicada dentro de la intranet del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, las normas de uso y políticas de seguridad establecidas en el presente reglamento.

Anexos

Las definiciones y clarificación de términos utilizados dentro de éstas políticas se encuentran descritas en:

"Anexo I – Norma de uso correo electrónico - Definiciones.doc"

Las extensiones de archivos adjuntos que se prohíben en el uso del correo electrónico se describen en:

"Anexo II – Norma de uso correo electrónico - Extensiones.doc"

Este documento de origen electrónico, una vez impreso, pasa a ser copia no controlada y puede estar obsoleto. Para la versión vigente ir a Intranet.

Definiciones y términos

Para clarificar los términos utilizados dentro del documento "Norma de uso - Correo electrónico.doc", a continuación se entregan las siguientes definiciones:

Cuenta de correo electrónico. Es similar a la del correo postal. Ambos permiten enviar y recibir mensajes, gracias a una dirección. El correo electrónico también tiene sus propios buzones: son los servidores que guardan temporalmente los mensajes hasta que el destinatario los revise.

Casilla de correo electrónico. Lugar donde son almacenados los correos electrónicos enviados a la cuenta de correo electrónico.

Nombre de usuario de correo electrónico. Es el actual nombre de la cuenta de correo electrónico, el cual se escribe al momento de acceder a la cuenta de correo electrónico.

Contraseña del correo electrónico. Es una serie de caracteres secretos, que permite al usuario tener acceso a la cuenta de correo electrónico, con el fin de denegar el acceso a los usuarios no autorizados.

Phishing. Es un delito encuadrado dentro del ámbito de las estafas informáticas, y que se utiliza el engaño de las personas intentando adquirir información confidencial de forma fraudulenta (contraseñas bancarias, tarjetas de crédito u otra información). Para cometer el delito, el estafador, utiliza correos electrónicos o páginas trucadas haciendo creer al usuario que es un sitio confiable, incluso utilizando también llamadas telefónicas. Por esta razón deberá evitar entregar información del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, información personal o información de carácter sensible.

SPAM. Son mensajes de correos electrónicos no solicitados que llegan a las casillas de correos electrónicos, ofreciendo venta de artículos, foros, u otro tipo de mensajes, buscando como finalidad realizar propaganda.

Este documento de origen electrónico, una vez impreso, pasa a ser copia no controlada y puede estar obsoleto. Para la versión vigente ir a Intranet.

Historial de revisiones

VERSION	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	AUTORIZADO	FECHA

Este documento de origen electrónico, una vez impreso, pasa a ser copia no controlada y puede estar obsoleto. Para la versión vigente ir a Intranet.