



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

RED TELEMATICA DE SAN MARCOS
UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACION

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

**DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

Lima - agosto - 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

RED TELEMÁTICA DE SAN MARCOS

UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACION

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

1. FINALIDAD

Establecer el marco normativo para el uso del servicio de correo electrónico institucional en la Universidad, asegurando y facilitando una eficiente comunicación tanto interna como externa.

2. OBJETIVO

Regular el uso del servicio de correo electrónico institucional, a través de normas y procedimientos de aplicación obligatoria en las dependencias y facultades, así como para los usuarios que cuenten con un correo electrónico en el dominio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 27269- Ley de Formas y Certificados Digitales y la modificatoria de su reglamento D.S. 070-2011-PCM.
- Ley N° 27291 – Ley que modifica el código civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.
- Ley N° 27419 - Ley sobre Notificación por Correo Electrónico.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y su modificatoria Decreto legislativo N° 1272, del 20/12/2016.
- Ley N° 28493 - Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), del 12/04/2005 y su reglamento aprobado por D.S. N° 031- 2005-MTC, del 04/01/2006.
- Ley N° 29733 - Ley de protección de datos personales y su reglamento aprobado por D.S. N° 003-2013-JUS.
- Ley N° 30096 - Ley de delitos informáticos y su modificatoria Ley N° 30171, del 10/03/2014.
- Ley N° 30220 Ley Universitaria.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM Uso obligatorio de la NTP ISO 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2da. Edición
- R.J. N° 088-2003-INEI Aprueban Directiva sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- R.R. N° 05252-R-2014 Norma de uso de los Recursos informáticos y de la Telecomunicaciones de la UNMSM, del 24/10/2014.
- R.R. N° 03030-R-16 Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y sus modificatorias.
- R.R. N° 006376-2023-R/UNMSM Reglamento General de Matricula para Pregrado de la UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

RED TELEMÁTICA DE SAN MARCOS

UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACION

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

4. ALCANCE

Esta directiva es de cumplimiento obligatorio por los usuarios de la UNMSM (Docentes, alumnos de pregrado y posgrado, egresados y personal administrativo), que dispongan de una cuenta de correo electrónico asignado por la UNMSM, en el dominio unmsm.edu.pe.

5. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Definición

El correo electrónico institucional es la herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre la comunidad universitaria; así como con personas e instituciones externas públicas y privadas cuando se requiera.

No es una herramienta de difusión indiscriminada de información, a excepción de las listas de distribución establecidas por la institución para sus propios fines.

Artículo 2: Acceso al servicio de correo

1. Tendrán acceso al servicio de correo electrónico institucional los docentes, estudiantes de pregrado y posgrado, egresados y personal administrativo.
2. No se crearán y asignarán correos electrónicos a terceros o personas ajenas a la institución.
3. El acceso al servicio de correo institucional está disponible en cualquier lugar que se disponga de internet y está garantizado a través de su plataforma en nube.
4. El acceso a las cuentas de correo institucional podrá ser a través de cualquier navegador web de mayor uso; así como de aplicaciones de escritorio y móvil compatibles con la plataforma de correo establecida.
5. Para el acceso al correo electrónico desde los navegadores web, la Red Telemática deberá proporcionar la dirección web al portal de correo electrónico institucional, el mismo que deberá estar disponible como vínculo en la página de la UNMSM o Red Telemática.
6. Las Unidades de Estadística e informática o la que haga sus veces en coordinación con la Red Telemática deberán proporcionar el apoyo en la configuración a los usuarios para el acceso desde la aplicación de escritorio y móvil.

Artículo 3: Uso del servicio

1. El servicio de correo electrónico proporcionado por la Universidad es el único medio oficial de mensajería electrónica y es de **uso obligatorio** por el personal administrativo, los docentes, estudiantes y egresados de la UNMSM para comunicaciones institucionales de orden interno, así como externo.
2. Las cuentas de correo institucional deberán tener siempre el dominio de la universidad: unmsm.edu.pe.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

RED TELEMÁTICA DE SAN MARCOS

UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACION

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

3. Los tipos de cuentas institucionales según su uso son académicas y administrativas.

Las cuentas serán habilitadas, asignadas y actualizadas según el uso y conforme a las funciones de los usuarios.

4. El correo electrónico institucional asignado a una oficina o personal administrativo será utilizado solamente para enviar o recibir documentos relacionados con la actividad que la institución realiza como memorándum, informe, solicitud y conformidad de servicios u otros similares, considerados de uso obligatorio dentro del procedimiento administrativo de la gestión pública.
5. Las cuentas institucionales de docentes, alumnos y egresados pueden ser usadas de forma incidental para temas personales, excepto si hacen abuso del servicio según el **Artículo 5** de las disposiciones específicas de esta directiva.
6. Para la difusión de información a grupos de usuarios se usará las listas de distribución. Por ningún motivo se podrán utilizar para la difusión de información ajena a los fines de la Universidad.
7. Es obligatorio el uso del campo **ASUNTO**, a fin de resumir el tema del mensaje.
8. Para el reenvío de un mensaje, los usuarios deben incluir el mensaje original, para que el destinatario conozca el contexto en el que se está remitiendo el mensaje que recibe.
9. Debe confirmarse la recepción del correo y debe configurarse la opción de confirmación de entrega y lectura.

Artículo 4: Firma de correos

1. Para el envío de mensajes es obligatorio que cada usuario configure la cuenta de correo electrónico asignada de modo que al final de cada mensaje se adjunte su firma, tanto para correos enviados desde un navegador web como desde aplicaciones de escritorio y móvil.
2. El formato de la firma deberá incluir como mínimo los siguientes datos respetando el orden:
 - a. Nombre del usuario
 - b. Cargo (si lo tuviera) y/o Nombre de la Unidad (si corresponde)
 - c. Nombre de la Facultad o Dependencia
 - d. Anexo y/o celular.

Ejemplo de firma:

Juan Antonio Pérez Pérez
Jefe de la Unidad de...
Facultad de Ciencias Físicas UNMSM
(01)619-7000 Anexo 5555



DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Artículo 5: Formato de las cuentas

1. Los nombres de las cuentas de correo electrónico de la Universidad **son únicos e irrepetibles**, la RTSM debe garantizar los mecanismos y algoritmos necesarios para ello.
2. El nombre de la cuenta de correo electrónico institucional asignado al **personal docente y administrativo de la UNMSM**, es personal e intransferible. La cuenta estará formada por la letra inicial del primer nombre del usuario, seguido del apellido paterno y la primera letra del apellido materno, seguido del símbolo @ y finalizando con el nombre de dominio unmsm.edu.pe. Por ejemplo:

Nombre del usuario:	Rosa Morales Aranda
Nombre de la cuenta:	rmoralesa@unmsm.edu.pe

En caso de existir dos cuentas de correo idénticas, la RTSM como primera opción procederá a agregar la segunda letra del apellido materno. Como segunda opción procederá agregar números correlativos para diferenciarlos.

El nombre de la cuenta de correo institucional asignado a los estudiantes de pregrado y posgrado estará formado por el primer nombre seguido de un punto y el apellido paterno del estudiante registrado en la Resolución Rectoral que aprueba su incorporación y en el Sistema Único de Matrícula (SUM), seguido del símbolo @ y finalizando con el nombre del dominio unmsm.edu.pe. Por ejemplo:

Nombre del usuario:	Carlos Pérez Villalta
Código:	13200017
Nombre de la cuenta:	carlos.perez@unmsm.edu.pe

En caso de existir dos formaciones de cuenta de correo similares, la RTSM procederá a agregar la segunda letra del apellido materno o el segundo nombre si lo tuviera o, por último, se procederá a agregar números correlativos para diferenciarlos.

3. Los estudiantes que requieran un correo institucional distinto al formato regular establecido en el artículo 5 numeral 3, podrán requerir modificar el nombre de cuenta que figura en los registros del SUM o del DNI.

La solicitud de modificación se tramitará ante el Vicerrectorado Académico de Pregrado o el Vicerrectorado de Investigación y Posgrado según corresponda, para ser remitido a la Red Telemática con los datos de estos usuarios a fin de modificarlos y registrarlos en su base de datos como tal y evitar la identificación de las cuentas como falsas o erróneas.

Si se presenta el caso que el correo solicitado ya esté siendo usado, la RTSM procederá a agregar un número al final del usuario del correo.

4. Cuentas de oficinas: el nombre de la cuenta de correo electrónico institucional asignado a una oficina de la UNMSM, estará formado por las siglas de la oficina o la palabra principal del nombre que identifica a la oficina seguido de un punto



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

RED TELEMÁTICA DE SAN MARCOS

UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

y la sigla de la dependencia/facultad a la que pertenece dicha oficina, seguido del símbolo @ y finalizando con el nombre del dominio unmsm.edu.pe. Por ejemplo:

Nombre de la Unidad: Unidad de Estadística e **Informática** de la Facultad de Ciencias Administrativas

Nombre de la cuenta: informatica.fca@unmsm.edu.pe

5. Para la comunicación en la gestión de servicios de la Universidad, las oficinas pueden solicitar la creación de cuentas de correo electrónico necesarias para los servicios que realizan.
6. El nombre de la cuenta de correo electrónico institucional asignado un servicio de la UNMSM, estará formado por el nombre del servicio seguido de un punto y la sigla de la dependencia/facultad a la que pertenece dicho servicio, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio unmsm.edu.pe. Por ejemplo:

Nombre del servicio: **Página web** de la Facultad de Ciencias Económicas

Nombre de la cuenta: **paginaweb.fce@unmsm.edu.pe**

7. Asimismo, se pueden crear correos institucionales para uso temporal de docentes contratados a plazo determinado o a prestadores de servicios educativos, los cuales una vez culminada la vigencia de los contratos deberán retornar a la unidad usuaria.

El nombre de la cuenta de correo electrónico institucional para uso temporal de docentes contratados a plazo determinado o a prestadores de servicios educativos de la UNMSM, estará formado por las siglas de la Escuela Profesional o de la unidad de posgrado seguido de un punto y la sigla de la facultad a la que pertenece dicho servicio, seguido de un número, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio unmsm.edu.pe. Por ejemplo:

Nombre del servicio: **Escuela de tecnología médica** de la Facultad de Medicina

Nombre de la cuenta: eptm.fm.001@unmsm.edu.pe



DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Artículo 6: Vigencia de la cuenta de correo electrónico institucional

1. La cuenta de correo electrónico institucional tendrá vigencia desde la entrega o recepción de la cuenta al usuario.
2. Las cuentas de alumnos de pregrado y posgrado, permanecerán activas luego de ser egresados de la Universidad con la finalidad de mantener una red de egresados activa.
3. Las cuentas del personal administrativo y docente serán desactivadas luego de que termine todo vínculo laboral o académico con la universidad.
4. Las cuentas de correo electrónico que no sean usadas en el periodo de 03 (tres) años serán desactivadas y posteriormente eliminadas.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

PRIMERA: SEGURIDAD DE LAS CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

1. La UNMSM garantiza la privacidad de las cuentas de correo electrónico institucional de todos los usuarios sin excepción.
2. Es responsabilidad de cada usuario acceder a su correo asignado desde una estación que cumpla con los niveles de seguridad adecuados. Si el usuario inicia sesión en un navegador web de un dispositivo de uso público, debería iniciar sesión en modo privado o incógnito; y cerrar la sesión de la cuenta al terminar sus actividades.
3. En caso de pérdida de un dispositivo móvil vinculado a sus cuentas de correo electrónico, deberá hacer el hacer cambio de contraseña y cerrar todas las sesiones activas.

Contraseñas:

4. Las contraseñas de correo electrónico institucional deberán cumplir con los lineamientos de la Política de Seguridad de Uso de Contraseñas, establecidas en el **ANEXO I**, la Red Telemática garantizará los controles para el cumplimiento de la misma.
5. Como requisito mínimo las contraseñas deben tener 8 caracteres que incluya letras, números y caracteres especiales.
6. La primera contraseña de la cuenta institucional de los usuarios, será definida y generada por la Red Telemática en el momento de su registro inicial y deberá ser cambiada inmediatamente por el usuario luego del primer acceso.
7. El cambio de contraseña se hará las veces que el usuario considere conveniente y por lo menos 4 veces al año; a través del servicio web disponible en la página de la Red Telemática.
8. Los usuarios deberán registrar y actualizar en forma permanente la siguiente información para que permita el restablecimiento de la contraseña en caso de



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

RED TELEMÁTICA DE SAN MARCOS

UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACION

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

olvido o perdida:

- a) Correo electrónico diferente al institucional.
 - b) Número telefónico
9. Si el usuario olvida su contraseña deberá realizar el siguiente procedimiento:
- a) Solicitarlo a la Red Telemática mediante el envío de un mensaje de correo a soporte.correo@unmsm.edu.pe, según los mecanismos de seguridad que la Red Telemática establezca a fin de evitar suplantaciones.
 - b) La Red Telemática enviará las credenciales de acceso al correo electrónico personal emisor de la solicitud y/o al que encuentre previamente registrado.
 - c) El usuario debe cambiar y/o personalizar la contraseña que le envíe la Red Telemática en el mensaje de respuesta como medida de seguridad.
10. La configuración de doble autenticación es de uso obligatorio para los administradores de sistemas de información y todo usuario que maneje procesos e información, donde si fueran vulnerados comprometería los procesos y la imagen de la Universidad.

SEGUNDA: RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de los todos los usuarios y oficinas de la Universidad el cumplimiento de esta directiva, según el siguiente detalle:

2.1. Responsabilidades generales de los usuarios

1. Todos los usuarios deben cumplir lo establecido en esta directiva.
2. El usuario que tiene asignado una cuenta de correo institucional, es el único y directo responsable de todas las acciones y mensajes que se lleven a cabo en su nombre; por lo tanto, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, no se hace responsable por lo que se haga o diga en nombre de una cuenta de correo electrónico institucional de la UNMSM.
3. Cada mensaje enviado desde las cuentas de correo institucional está sujeto a los términos y disposiciones de esta directiva, así como los archivos que se envíen adjuntos a los mensajes.
4. Todo usuario debe diferenciar entre el uso de cuentas de correo electrónico institucional suministradas por la UNMSM y el de las privadas ofrecidas por cualquier proveedor Internet.
5. Todo usuario debe ser responsable de la veracidad e integridad de los contenidos que son enviados desde la cuenta de correo electrónico institucional asignado.
6. Todo usuario tiene la obligación de revisar en forma constante su buzón de correo electrónico institucional
7. Todo usuario debe tener conocimiento de los términos, prohibiciones y



DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

perjuicios del abuso en el correo electrónico institucional, según lo indicado en el **Artículo 5: Abuso en el correo electrónico**; e informar a la Red Telemática acerca de la recepción de mensajes con contenido ofensivo e inadecuado.

8. Los usuarios deberán reportar ante la Red Telemática, los problemas e incidentes con sus cuentas de correo electrónico institucional, según lo indicado en el **Artículo 3: Atención de Requerimientos**.

2.2. De los jefes y responsables de oficina

1. El manejo de las cuentas de correo electrónico asignadas a las oficinas de las dependencias y facultades son responsabilidad del jefe o responsable de la oficina y podrá delegar la atención de dicha cuenta de correo; sin eximirse de la responsabilidad del cumplimiento de la presente directiva y del accionar del personal en el cual delegue tales funciones.
2. Es responsabilidad estricta del jefe de Oficina o la persona delegada a la atención del correo electrónico institucional, responder a los requerimientos de los usuarios en el tiempo más breve; de acuerdo a los niveles de servicio que pueden variar según la urgencia, características del problema, tipo de usuario y otros.
3. En caso que un personal administrativo tenga asignado una cuenta de correo de oficina, al cambiar de función o cesar en sus labores deberá entregar con cargo; la cuenta y contraseña de correo electrónico institucional al personal responsable de su oficina, quien a su vez cambiará la contraseña.

2.3. Del personal administrativo de la Universidad

1. El personal administrativo deberá mantener la cuenta de correo electrónico asignada por la Universidad; con la sesión activa y en línea, durante su horario de labores.
2. El personal administrativo que tenga asignado un teléfono móvil proporcionado por la Universidad deberá tener configurado la aplicación de correo electrónico y vinculado a las cuentas asignadas de las oficinas, con la finalidad de que sean notificados y dar respuesta al mismo, en el menor tiempo posible.

2.4. Responsabilidades de la Red Telemática

1. Es función exclusiva de la Red Telemática crear y asignar las cuentas de correo electrónico a los usuarios de la Universidad.
2. Operar y mantener el Sistema de Correo Electrónico de la UNMSM.
3. Capacitar a los docentes, alumnos y personal administrativo en el uso del correo electrónico institucional y selección de contraseñas seguras.



DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

4. Disponer las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del servicio de correo electrónico.
5. La Red Telemática deberá publicar y mantener manuales actualizados en su página web sobre:
 - a) Uso del servicio de correo electrónico
 - b) Guía de buenas prácticas del correo electrónico
 - c) Términos de abuso en el correo electrónico.

2.5. Responsabilidades de las Facultades

1. Todas las facultades deben entregar la lista actualizada de docentes contratados a la Red Telemática para la creación de sus respectivas cuentas de correo electrónico.
2. La lista actualizada deberá enviarse como mínimo una semana antes de iniciar el ciclo académico.
3. Las facultades deberán notificar la relación de docentes contratados que no fueron renovados para que las cuentas sean suspendidas.
4. Comunicar a sus respectivas Unidades de Estadística e Informática o la que haga sus veces, dar cumplimiento a lo dispuesto en esta directiva.

2.6. Responsabilidades de la Oficina General de RRHH

1. La OGRRH deberá notificar de cada cese o cambio de labores del personal a la Red Telemática, en un plazo máximo de 48 horas.
2. La OGRRH debe reportar en forma mensual a la Red Telemática la relación completa del personal administrativo y docente que hayan ingresado a laborar y de los que han dejado de hacerlo; ya sea de una dependencia o facultad, para la activación o desactivación de las cuentas de correo electrónico respectivas.
3. La OGRRH debe proporcionar en forma permanente a la Red Telemática, un servicio web o **vista de solo lectura a la base de datos** del personal docente y administrativo con los siguientes campos: nombres y apellidos, documento de identidad, situación laboral, código del docente o personal administrativo, oficina de la que dependen, facultad o dependencia, clasificación del trabajador; a fin de garantizar la interoperabilidad y consistencia de la información de los sistemas de la Universidad.

2.7. Responsabilidades de la Oficina del Sistema Único de Matricula

1. El SUM debe remitir en forma constante a la Red Telemática la relación de estudiantes ingresantes de pregrado y posgrado, con su respectivo código de alumno y el número del DNI para la asignación de su cuenta de correo electrónico.



DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

2. El SUM debe remitir en forma constante la relación de estudiantes de pre y posgrado retirados y egresados, para la respectiva actualización de la Base de Datos del Sistema de Correo Electrónico de la UNMSM.
3. A fin de cumplir los **incisos 1 y 2**; el SUM debe proporcionar en forma permanente a la Red Telemática, un servicio web **o vista de solo lectura a la base de datos** de los alumnos de la Universidad, con los siguientes campos: código de alumno, nombres y apellidos, escuela profesional, facultad, documento de identidad, condición del alumno (activo o inactivo); a fin de garantizar la interoperabilidad y consistencia de la información de los sistemas de la Universidad

2.8. Responsabilidades de la Dirección del Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central

1. La DSBBC deberá notificar a la Red Telemática la relación de usuarios a quienes se va a hacer entrega del carné de biblioteca antes de la impresión de dicho carné, para que la Red Telemática proporcione los correos electrónicos que correspondan. Dicha relación debe tener código, nombres y apellidos completos, tipo de usuario, DNI, Escuela y Facultad.
2. No es competencia de la DSBBC asignar cuentas de correo electrónico a los Usuarios de la Universidad; y por ningún motivo se asignarán cuentas con el dominio unmsm.edu.pe a los visitantes.

2.9. Responsabilidades de la Dirección General de Estudios de Posgrado

1. Para la generación de las cuentas de correo institucionales de los alumnos ingresantes en cada ciclo académico, la DGEP deberá remitir a la Red Telemática la relación completa en formato electrónico. No se admitirán listas parciales o individuales.

2.10. Responsabilidades de la Secretaria General

1. Deberá remitir a la Red Telemática mensualmente la relación (en formato electrónico) de los alumnos graduados que cuenten con su respectivo carnet activo.

2.11. Responsabilidades de la Oficina Central de Admisión

1. Deberá remitir a la Red Telemática la relación de los alumnos ingresantes indicando código de postulante, nombres y apellidos completos, N° de documento de identidad, escuela, facultad y correo personal; dentro del periodo de siete días luego de la entrega de constancias.

TERCERA: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS, PROBLEMAS E INCIDENTES DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

1. La Red Telemática proporcionará un correo para reportar problemas e incidentes



DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

con el servicio de correo electrónico de los alumnos, egresados y docentes; el cual es: **soporte.correo@unmsm.edu.pe**.

2. Para el caso de los correos de personal administrativo y oficinas de la Universidad; los requerimientos, problemas o incidentes deberán ser comunicados, en primer lugar, a la Unidad de Estadística e Informática (o la que haga sus veces) de la facultad o dependencia; y luego ésta deberá reportarlo a través del Sistema de Gestión de Requerimientos de la Red Telemática. Debe ser registrado con prioridad alta y dentro de las 24 horas de reportado el caso.
3. Los principales servicios tipificados en el Sistema de Gestión de Requerimientos son:
 - a. Solicitud de información.
 - b. Actualización de información.
 - c. Solicitud de acceso.
 - d. Reportar correo indebido.
4. Para todos los casos, el usuario deberá ser notificado del estado de lo reportado dentro de las 24 horas.
5. La Red Telemática deberá mantener el registro de los incidentes reportados a través de un Sistema de Gestión de Incidentes.
6. El acceso para el soporte del correo electrónico o con el propósito de llevar pruebas autorizadas u otros procedimientos autorizados para proteger el sistema de correo; por parte de los administradores de la plataforma deberá ser solo en presencia del usuario, ya sea en forma online o presencial.

CUARTA: ACCIONES FRENTE AL CORREO ELECTRÓNICO OFENSIVO O INDEBIDO

1. Los usuarios que reciban un correo electrónico que consideren ofensivo o indebido, según el **Artículo 5: Abuso en el correo electrónico** deberán reportarlo a la Red Telemática.

El correo electrónico deberá tener el asunto: [Correo ofensivo].

2. Las acciones correctivas frente al correo ofensivo o indebido serán de acuerdo al **Artículo 6: SANCIONES**.
3. El usuario deberá ser notificado del estado de lo reportado dentro de las 24 horas.

QUINTA: ABUSO EN EL CORREO ELECTRÓNICO

Las practicas o acciones consideradas dentro del abuso en el correo electrónico son:

5.1. Difusión de contenido ofensivo e indebido

Comprende el envío de mensajes o archivos adjuntos con:

- a. **Contenido ilegal:** Todo tipo de pornografía, apología del terrorismo, extorsiones, amenazas, estafas, actividades delictivas en general; uso y/o



DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

distribución de software ilegal, malware y código malicioso, mensajes que atenten contra la propiedad intelectual, esquemas de enriquecimiento piramidal; y otros pasibles de sanción de acuerdo a las leyes peruanas.

- b. **Mensajes con información o documentos clasificados**, como contraseñas o datos que puedan afectar la seguridad e imagen de la Universidad.
- c. **Mensajes lesivos a la moral e integridad de las personas**, así como todo aquello que interfiera con el desempeño académico o laboral de la comunidad universitaria.

5.2. Envío de correo no deseado o SPAM

- a. Enviar publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado, de forma masiva (SPAM).
- b. Difundir información masivamente con excepción de las listas de distribución concordantes con los objetivos y naturaleza de la UNMSM.
- c. Distribuir en forma masiva grandes cantidades de mensajes sean o no de contenido universitario a direcciones externas a la Universidad.
- d. Utilizar el correo electrónico institucional para cualquier propósito comercial o financiero ajeno a las funciones propias de la Universidad

5.3. Utilizar el correo para actividades falsas o engañosas

Lo cual comprende actividades como solicitar dinero con falsos pretextos, suplantar la identidad de un individuo o entidad, manipular los Servicios para incrementar el recuento de juegos, afectar las clasificaciones, las valoraciones o los comentarios.

5.4. Otras prácticas indebidas

- 1. Facilitar la cuenta del correo electrónico institucional a terceras personas.
- 2. Acceder sin autorización o utilizar las cuentas de correo institucional de otros usuarios.
- 3. Realizar ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio de correo electrónico, como ataques de denegación de servicio o DDoS.
- 4. Falsificar las cuentas de correo electrónico institucional.
- 5. Enviar mensajes a foros comprometiendo la información de la institución.
- 6. Realizar la suscripción indiscriminada a listas de correo electrónico.

SEXTA: SANCIONES

- 1. El usuario que hace abuso del correo electrónico institucional (**Artículo 5**), así como el incumplimiento de las disposiciones de esta directiva, se le suspenderá el servicio



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

RED TELEMÁTICA DE SAN MARCOS

UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACION

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

de correo electrónico, además de aplicarse las sanciones administrativas y acciones legales cuando corresponda; quedando a evaluación su reactivación por las autoridades competentes.

SÉTIMA: PLATAFORMA

1. La plataforma de correo electrónico institucional estará alojada en la nube y debe soportar firma digital acreditada por INDECOPI.
2. La plataforma es establecida y administrada por la Red Telemática.

OCTAVA: VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por el Rectorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, hasta su derogación o modificación.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. Derogar la DIRECTIVA N° 002-2017-RTSM Directivas para el uso del servicio de correo electrónico en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
2. Modificar el Capítulo N° 3 Servicios, Artículo 7: Servicio de correo electrónico institucional de la Norma de Recursos informáticos y de Telecomunicaciones vigente, con la finalidad que esté acorde con la presente directiva.
3. La Red Telemática de San Marcos absolverá cualquier consulta que presenten los usuarios del servicio de correo electrónico institucional, para el adecuado cumplimiento de la presente Directiva, pudiendo remitir sus consultas al correo **servidores@unmsm.edu.pe**.
4. Se deberá garantizar e implementar los mecanismos para que el nombre de las cuentas de correo electrónico institucional sea el mismo que el nombre de las cuentas de cada sistema de información de la Universidad.
5. Se deberán crear y habilitar los correos electrónicos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones de esta directiva.
6. Las oficinas que usan correos personales para trámites de la universidad deberán regularizar esta situación y usar el servicio de correo institucional.
7. El formato del nombre de cuenta de correo electrónico institucional indicado en el **Artículo 5 de las Disposiciones Generales** de esta directiva, es **obligatorio** para las nuevas cuentas. Los usuarios que requieran actualizar su cuenta al nuevo formato podrán solicitarlo a la Red Telemática, siempre y cuando validen su identidad.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

RED TELEMÁTICA DE SAN MARCOS

UNIDAD DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE INFORMACION

DIRECTIVA N° 003-2023-RTSM

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

8. Las oficinas podrán consultar a través de los medios que la Red Telemática proporcione, la disponibilidad de los nombres de cuenta para sus usuarios y oficinas correspondientes.

ANEXO N° 1

POLÍTICA DE SEGURIDAD: USO DE CONTRASEÑAS

Las contraseñas son medios de uso corriente para validar la identidad de un usuario con el fin de acceder a un sistema o servicio de información, por tanto, los usuarios deben seguir las buenas prácticas de seguridad de la información en la generación y uso de contraseñas, como se menciona a continuación:

1. La cantidad mínima de caracteres de las contraseñas deberá ser 8, siendo lo recomendable 12 caracteres.
2. Las contraseñas deberán contener la combinación de caracteres alfabéticos (mayúscula y minúscula), números y caracteres especiales.
3. Deben ser fáciles de recordar para el usuario, pero no predecibles para otras personas. Evitar nombres, fechas de nacimiento, números de teléfono, número de documento de identidad, nombres de familiares, nombres de mascotas etc.
4. Los sistemas de información o los administradores de los mismos, deberán generar una contraseña temporal segura que forzosamente debe cambiar, la primera vez que se ingrese al sistema.
5. Se debe cambiar las contraseñas en intervalos de tiempo regulares o en proporción al número de accesos. Las contraseñas de las cuentas con privilegios especiales deben cambiarse con más frecuencia que las normales.
6. El tiempo de vigencia de las contraseñas deberá ser máximo de 3 meses.
7. No utilizar contraseñas antiguas o cíclicas.
8. Se debe bloquear el usuario luego de 5 intentos fallidos de autenticación consecutivos. En caso se requiera se deberá solicitar la habilitación del usuario a los administradores del sistema.
9. Se debe implementar y configurar en los sistemas de información mecanismos que aseguren la implementación de todos estos controles en lo posible.
10. Se debe mantener la confidencialidad de las contraseñas. Los usuarios deben mantener en secreto las contraseñas. Las contraseñas que sean almacenadas para el acceso a algún sistema de información deberán ser cifradas.
11. No se debe mantener registros escritos de contraseñas, ni ser enviadas por correo electrónico, archivo digital u otros medios usados para recordar contraseñas.
12. Si hay sospecha o certeza que su contraseña sea conocida o haya sido utilizada por otra persona; ésta debe ser cambiada inmediatamente y reportarlo como incidente al encargado de seguridad de la información de la UNMSM.