

SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS A TRAVÉS DE LA RED INFORMÁTICA

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las condiciones y el procedimiento relativos a la utilización del servicio de correo electrónico y mensajería instantánea en la ANDE, a efectos de la racionalización y optimización en el uso de recursos que sustentan la gestión de la Institución.

2. CONCEPTOS

- 2.1. **Correo Electrónico (e-mail):** Servicio que constituye un medio de comunicación basado en la recepción y remisión de mensajes de contenido electrónico, ya sea en texto, imágenes, audio y video, entre usuarios a través de computadoras interconectadas en cualquier tipo de red informática, externa o interna.
- 2.2. **Outlook:** Es el programa cliente para administrar correos electrónicos, que se instala en cada estación de trabajo (a cada funcionario de la Institución).
- 2.3. **Lync:** Es el servicio de mensajería instantánea que permite una comunicación en tiempo real, así como de remisión y recepción de archivos digitales entre usuarios de la red de la Institución habilitados para el efecto.
- 2.4. **Archivos Digitales:** Son los datos y/o informaciones guardados en medios de almacenamiento digital como tarjetas de memoria, pendrives, CD, y las mismas computadoras. Es decir, no constituyen archivos físicos como un documento en papel.
- 2.5. **Usuario:** Funcionario habilitado para acceder a la red de datos de la ANDE y conforme a los permisos otorgados al mismo, hacer usufructo de los sistemas informáticos, correos electrónicos, mensajería electrónica y otros.
- 2.6. **Dirección Electrónica:** Es el nombre que identifica al buzón de recepción y emisión de mensajes de contenido electrónico de los usuarios dentro de una red interna (red corporativa de la Institución) o externa (Internet). Éstos pueden ser:
 - a. **Dirección Interna de Correo Electrónico (corporativo):** está constituida por el primer nombre, guión bajo y el primer apellido del usuario. En caso de homonimia se

incorpora el segundo nombre del usuario seguido por denominación del dominio:
ande.corp

b. Dirección Externa de Correo Electrónico: también constituida por el primer nombre, guión bajo y el primer apellido del usuario. En caso de homonimia se incorpora el segundo nombre del usuario seguido por denominación del dominio:
ande.gov.py

2.7. Contraseña o Password: Cadena de caracteres reconocibles por el sistema, privada e intranferible, formada alfabética, numérica o alfanuméricamente, que permite a un usuario tener acceso a los servicios electrónicos que posee o le son asignados en una red con los niveles autorizados.

3. DISPOSICIONES GENERALES

3.1. El **Outlook corporativo** será utilizado a efectos de transferir documentaciones o emitir comunicaciones que no requieran toma de decisiones, de una Unidad Administrativa a otra, entre funcionarios de la misma o de diferentes Unidades, independientemente del Nivel Jerárquico de los canales de comunicación.

3.2. El **Lync corporativo** será utilizado a efectos de consultas y transferencias de documentaciones que no necesiten el registro documentado de la comunicación.

3.3. Las Jefaturas de Unidades Administrativas, **a partir del Nivel mínimo ðEö**, podrán solicitar la habilitación de una dirección electrónica de la Unidad la que será administrada por la Jefatura y utilizada a efectos de remitir y recepcionar mensajes, informaciones y documentaciones de competencia exclusiva de la misma. A efectos de evitar tramitación en paralelo de la remisión virtual y física de un mismo documento, cada Unidad usuaria debe establecer una referencia cruzada del mismo documento, informando a la Unidad de destino tales remisiones.

3.4. Los archivos digitales correspondientes a las Unidades Administrativas deberán almacenarse por orden alfabético o por temas, utilizando el programa WinZip o similares, a fin de racionalizar la disponibilidad del espacio de almacenamiento. Las Unidades afectadas deberán establecer ciertos criterios de nominación de los archivos digitales, de manera que no sean tan extensos y que reflejen la denominación real del documento o tema en cuestión.

3.5. El uso del Correo Electrónico y/o Lync está disponible para **todo el personal de la ANDE**, cuya solicitud sea emanada por medio de un correo electrónico desde sus respectivas Unidades Administrativas, **a partir del Nivel Jerárquico ðFö**.

- 3.6. La "Cuenta de Usuario" para la utilización de **Outlook** y/o **Lync** será asignada por el Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**), conforme a la evaluación de las necesidades de las Unidades Administrativas solicitantes, indicando la habilitación interna y/o externa.
- 3.7. Las contraseñas para **Outlook** y/o **Lync** deberán ser creadas por cada usuario habilitado, siendo única y exclusivamente de su responsabilidad el correcto uso, no permitiendo el acceso o uso a funcionarios no autorizados para el efecto. Sin embargo, si existiese necesidad de utilización o verificación a efectos laborales podrán acceder a los mismos la Jefatura de la Unidad de la cual depende, a la cual deberá proporcionar la contraseña respectiva.
- 3.8. Todo mensaje, tanto interno como externo emitido a través del correo electrónico es de total responsabilidad del funcionario de ANDE, asumiendo toda responsabilidad por el contenido del mismo, la *cuenta asignada*, será considerada como firma del usuario. Los mensajes externos no pueden ser considerados comunicación oficial, salvo aquellas direcciones que sean autorizadas por el **Nivel Jerárquico òBò o òCò** a través de un documento **Interno (I)** para las comunicaciones entre Instituciones tales como Banco Central del Paraguay (**BCP**), Ministerio de Hacienda (**MH**), Contraloría General de la República (**CGR**), Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (**DNCP**), entre otros.
- 3.9. El Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) respetará la privacidad de los usuarios. No divulgará información acerca de sus cuentas de usuario o del uso que haga del servicio a menos que sea requerido para cumplir con procedimientos legales.
- 3.10. La Unidad Administrativa interesada podrá solicitar, por medio del correo electrónico, al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**), una tutoría sobre la utilización de los servicios de comunicación a través de la red informática.

4. CAUSALES DE INHABILITACIÓN

- 4.1. Los servicios de **Outlook** y **Lync**, no podrán ser utilizados para coaccionar, asediar o amenazar a usuarios de la red corporativa. Igualmente, está prohibida la emisión de mensajes no deseados como materiales calumniosos o difamatorios que haga uso de lenguaje ofensivo, incite a la violencia o cualquier tipo de discriminación, infringir leyes, normas y reglamentos, causar situaciones conflictivas entre las personas, emitir o distribuir imágenes consideradas como abusivas, con contenido y/o imágenes eróticas o pornográficas, profanas, incómodas, amenazadoras u otros esquemas que puedan perjudicar el trabajo o el honor de las personas, causar excesivo tráfico en la red o sobrecargar los sistemas computacionales.

- 4.2. Se prohíbe la remisión de mensajes destinados a intimidar, insultar o acosar, atentar a la sensibilidad e interferir en el trabajo de los demás usuarios; provocar deliberadamente el mal funcionamiento de computadoras, terminales, periféricos de redes y sistemas; monopolizar los recursos en perjuicio de los demás usuarios, incluyendo: remisión de mensajes masivos a todos los usuarios de la red, propiciar la prosecución de cadenas de mensajes de cualquier índole, generar impresiones voluminosas, difundir informaciones que infrinjan los derechos de las personas, cualquier actividad que sea lucrativa o comercial de carácter individual, privado.
- 4.3. Para garantizar la adecuada utilización de los servicios del correo electrónico, el funcionario que no cumpla con las disposiciones establecidas en esta Instrucción de Procedimiento será sancionado con la suspensión definitiva del acceso al servicio y pasible de la aplicación de sanciones disciplinarias previstas por mal uso de propiedad de la Institución y las consecuencias de índole legal que sean aplicables.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Compete al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) la administración del servicio de mensajería electrónica a través de la red de la Institución (**Outlook** y **Lync**), la definición de las direcciones de correo electrónico interno y externo. Asimismo, compete al **DTE/DTI** la actualización del servicio, planificación y propuestas de políticas de expansión del mismo.
- 5.2. Es responsabilidad del Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) comunicar a cada jefatura solicitante la habilitación del servicio a los funcionarios a su cargo, así como la cancelación temporal o definitiva del uso del correo electrónico (**Outlook**) o mensajería instantánea (**Lync**) al usuario por incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Instrucción y comunicar conforme a las causales de la inhabilitación del servicio. Asimismo, orientar a los usuarios habilitados en el uso del servicio de **Outlook** y **Lync**, evacuando las consultas pertinentes.
- 5.3. Estará a cargo del Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**), la restricción de archivos adjuntos que puedan infringir la seguridad de la red, o que no guarden relación a la naturaleza de los trabajos, degradando el servicio en perjuicio de los demás usuarios, así como determinar el tamaño máximo de los dichos archivos.
- 5.4. Compete al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) comunicar la creación y habilitación de perfiles de correo electrónico y mensajería instantánea al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**) para

continuar con el proceso de adaptación de los servicios de comunicación al nuevo usuario.

- 5.5.** Estará a cargo de las Jefaturas de las Unidades Administrativas, conectadas a la red corporativa de la Institución, controlar y efectuar el seguimiento del correcto y racional uso del servicio de correo electrónico y mensajería instantánea.
- 5.6.** Es responsabilidad de cada usuario definir su identificación personalizada para la emisión de mensajes; consignando los siguientes datos: Nombres y Apellidos, N° de Personal, Unidad Administrativa y Número telefónico Interno.
Ejemplo:

Pablo López
Personal N°: 12345
Departamento de Organización y Métodos (DP/OYM)
Int. 2163

- 5.7.** El Servicio de **Outlook** y de **Lync** es de uso exclusivo de cada usuario, consecuentemente su utilización es de su exclusiva responsabilidad.
- 5.8.** Compete a cada usuario la apertura y lectura diaria de su correo, eliminar o archivar los mensajes procesados. Así como, informar al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) referente a anomalías detectadas en los mensajes recibidos.
- 5.9.** Es responsabilidad del usuario el contenido de todo mensaje electrónico emitido desde su dirección electrónica asignada cuando la comunicación no sea de competencia institucional.
- 5.10.** Estará a cargo del Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) prever que toda correspondencia electrónica externa emitida por los usuarios del servicio incorpore la salvedad que la ANDE no asume ninguna responsabilidad por el contenido de las mismas y que las informaciones vertidas son de exclusiva responsabilidad legal del usuario emisor, siempre y cuando la comunicación no sea de carácter institucional.
- 5.11.** Es responsabilidad de la Oficina de Auditoría Informática (**AI/OAI**) precautelar la aplicación del contenido de la presente Instrucción de Procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1.** El Jefe de la Unidad Administrativa interesada realiza el pedido de Cuenta de Usuario para **Outlook** y/o **Lync**, a través de la emisión de un **Correo Electrónico** al

Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) describiendo: el nombre y apellido de cada funcionario, número de personal, número de identificación del computador, número de teléfono interno y la justificativa de la necesidad.

- 6.2.** El Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) recibe el correo electrónico, analiza la necesidad o conveniencia de la conexión, determina las especificaciones de los servicios a ser instalados así como los límites de acceso y evalúa las especificaciones técnicas de los recursos informáticos disponibles para establecer el acceso al servicio. Si las condiciones son adecuadas, asigna la cuenta de usuario de **Outlook** y/o **Lync**, y comunica la habilitación correspondiente a la Jefatura de la Unidad Administrativa afectada. Si las condiciones no son adecuadas, comunica a la Jefatura de la Unidad Administrativa para los efectos correspondientes.

FIRMA DEL DIRECTOR DE TELEMÁTICA

Distribución: ABCDE

DP/OYM: FCh ó 5916; GSS ó 12069

<p>Estará a cargo del Departamento de Tecnología Informática (DTE/DTI) actualizar los términos de esta Instrucción y los procedimientos vigentes, así como aclarar su contenido a las Unidades Administrativas afectadas.</p>
--