

OSORNO,

22 JUL 2020

**MAT.: APRUEBASE “POLITICA MENSAJERIA ELECTRONICA” DE LA DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL.**

**DECRETO N° 5447 / VISTOS:**

La Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno atendiendo a la relevancia que implica alcanzar niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, considera necesaria la creación de la **Política Mensajería Electrónica** basado en las normas oficiales chilena Nch-ISO 27001, con la finalidad de reglamentar el buen uso del correo electrónico institucional asignado a los funcionarios para la gestión de las actividades de la Dirección de Salud, a fin de minimizar los riesgos de incidencia de la información y evitar el mal uso de esta herramienta de comunicación.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Dirección de Salud de la I. Municipalidad de Osorno tiene como objetivo central brindar un servicio de calidad, aumentando su eficacia y eficiencia en sus procesos de modo de servir mejor a la comunidad beneficiaria y entregar información de calidad;

Que, la urgencia de aumentar los niveles de protección de la información que, como el resto de los activos, tiene valor para la institución;

Que, en Decreto 9336 de fecha 12 de agosto 2019 se constituye “Comité de Seguridad de la Información (CSI)” y Decreto 10093 de 30 agosto 2019 que nombra “Política General de la Información de la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno” y;

Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades,

El Decreto Municipal N° 6675 del 08/04/2019, que delega al Director de Salud Municipal Osorno, atribuciones, funciones y competencias concernientes a la Administración del personal del Departamento de Salud Municipal y de los Establecimientos de Salud Municipal de la Comuna de Osorno;

**DECRETO:**

**APRUEBASE “POLITICA MENSAJERIA ELECTRONICA”. SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, que como anexo en texto íntegro se incorpora al presente Decreto.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVESE**



**YAMIL UARAC ROJAS**  
SECRETARIO MUNICIPAL




**JAIME ARANCIBIA TORRES**  
DIRECTOR DIRECCIÓN DE SALUD

**JAT/YUR/LVM**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Administradora Municipal I. Municipalidad de Osorno.
- Asesoría Jurídica I. Municipalidad de Osorno
- Unidad de Control de Gestión I. Municipalidad de Osorno.
- Departamento de Informática I. Municipalidad de Osorno.
- Encargado de Seguridad de la Información, Dirección de Salud Municipal.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>POLÍTICA MENSAJERÍA ELECTRÓNICA</b> <b>PL-SGSI- 10 / CONTROL: A13.2.3</b>	Versión      V.1.0 Fecha        15/07/2020
		Página 1 de 8

# POLÍTICA MENSAJERÍA ELECTRÓNICA

## DIRECCION DE SALUD

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Luis Sergio Vidal Montiel</b> Encargado de la Seguridad	<b>Jaime Arancibia Torre</b> Director Salud Municipal
  	



DIRECCIÓN DE SALUD  
MUNICIPAL OSORNO

### TABLA DE CONTENIDO

I.- INTRODUCCION	3
II.- OBJETIVO GENERAL	3
III.- ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO	3
IV.- DEFINICIONES	3
V.- ROLES Y RESPONSABILIDADES	3
VI.- POLITICA	4
a) Uso aceptable del correo electrónico	4
b) Uso no aceptable del correo electrónico	6
VII.- CADUCIDAD DE LA CUENTA DE CORREO	8
VIII.- INCUMPLIMIENTO	8
IX.- REVISION	8
X.- MECANISMOS DE DIFUSION DE LA POLITICA	8
XI.- CONTROL DE CAMBIOS	8



DIRECCIÓN DE SALUD  
MUNICIPAL OSORNO

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN  
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

POLÍTICA MENSAJERÍA ELECTRÓNICA  
PL-SGSI- 10 / CONTROL: A13.2.3

Versión	V.1.0
Fecha	15/07/2020

Página 3 de 8

## I.- INTRODUCCION

La mensajería electrónica es una herramienta de comunicación y colaboración necesaria dentro de la organización que permite el envío y recepción de mensajes a través de los respectivos sistemas de comunicación, proporcionando continuidad en los procesos de gestión de la Dirección de Salud Municipal, único medio de comunicación digital autorizado.

La creación de la Política de “**Mensajería Electrónica**” permitirá establecer lineamiento para el adecuado uso de esta herramienta institucional que permita evitar la vulnerabilidad en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a través de esta vía.

## II.- OBJETIVO GENERAL

Ofrecer una guía sobre los requerimientos mínimos que deben ser cumplidos respecto al uso del correo electrónico y las implicancias del mal uso.

## III.- ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente política es aplicable a la Dirección de Salud Municipal y todas sus áreas en donde el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) genera control a través de su Política General de Seguridad de la Información; es decir, sus procesos y funcionarios, incluido el personal a honorarios, suplencia o reemplazo.

Esta política contempla el siguiente control definido en la norma NCh-ISO 27001:2013

ANEXO A13: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN  
ANEXO A13.2: INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN  
ANEXO A13.2.3: Mensajería Electrónica

## IV. DEFINICIONES

**Outlook:** Programa de organización ofimática y cliente de correo electrónico de Microsoft, y forma parte de la suite Microsoft Office.

**Cliente de Correo:** Programa informático que habilita al usuario a hacer uso del servicio de red que permite enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente.

**Formato Universal:** Formato utilizado para solicitar los servicios que proporciona CGSTIC.

**SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

**Contraseña:** Mecanismo de autenticación que utiliza una combinación de caracteres y que es conocida por personas autorizadas con el objetivo de ingresar a la información restringida a través de cualquier dispositivo tecnológico.

## V.- ROLES y RESPONSABILIDADES

### Encargado de la Seguridad de la Información:

1. Velar por el cumplimiento de los procesos descritos en la presente política.
2. Informar a la Dirección de Salud las vulnerabilidades y mal uso de esta vía de comunicación y mensajería.



#### Funcionarios

1. Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen y aplicarlo en su entorno laboral.
2. Es responsabilidad de los usuarios utilizar el sistema de correo electrónico de la institución, exclusivamente para asuntos relacionados con sus labores.
3. Los funcionarios deberán mantener bajo reserva la contraseña de acceso de su cuenta.
4. Informar al Encargado de Seguridad de la información las vulnerabilidades en el uso del correo electrónico.

#### Unidad Tic

1. Una vez recepcionada la solicitud con los datos descritos en **VI.13**, deberá proceder a la creación de casilla electrónica.
2. Velar por la actualización de las casillas electrónicas, manteniendo un contacto permanente con la Unidad de Recursos Humanos para proceder al bloqueo o eliminación de casilla cuyos funcionarios están desvinculados con la institución.
3. Administrar las cuentas de correo a través de la plataforma administrativa del dominio.

#### Unidad de Recursos Humanos

1. Solicitar a encargado TIC o Encargado Seguridad de la Información la creación de cuenta electrónica entregando los datos referidos en puntos **VI.13**.
2. Deberá informar a encargado TIC o Encargado Seguridad de la Información la desvinculación del o los funcionarios para proceder al bloqueo de la cuenta de correo y su futura eliminación.
3. Informar a la Dirección de Salud las vulnerabilidades y mal uso de esta vía de comunicación y mensajería.

## VI.- POLÍTICA.

### A.- USO ACEPTABLE CORREO ELECTRONICO

1. 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.
2. El envío de la información transmitida vía correo electrónico tiene la misma responsabilidad que cualquier envío tradicional de información y requiere se cumpla con las normas dispuestas por la institución.
3. El correo electrónico es el único medio de comunicación digital autorizado por la Dirección de Salud Municipal, por lo que es responsabilidad del funcionario mantenerse informado. La Dirección no asume responsabilidad si la información no fue leída o asumida.
4. Los funcionarios 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.
5. Es indispensable el formato universal para la creación de cuentas, por lo que la dirección de correo se compondrá de: [nombre.apellido@salud.imo.cl](mailto:nombre.apellido@salud.imo.cl).



DIRECCIÓN DE SALUD  
MUNICIPAL OSORNO

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN  
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**POLÍTICA MENSAJERÍA ELECTRÓNICA  
PL-SGSI- 10 / CONTROL: A13.2.3**

Versión	V.1.0
Fecha	15/07/2020

Página 5 de 8

6. En caso de que el nombre de la cuenta de correo se encuentre ocupado: Agregar la inicial segundo apellido, "jaime.perezc" (Jaime Perez Carrasco).
7. La extensión del nombre de usuario está determinada por el mismo nombre de la persona que lo solicita, sin perjuicio de sugerencias y/o condiciones de la administración del dominio.
8. Para efectos de su uso personal, el funcionario deberá tener cuentas de correo electrónico distintas a la institucional, utilizando servicios diferentes al proporcionado por la Dirección de Salud Municipal.
9. 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.
10. Los funcionarios son los únicos responsables de todas las actividades realizadas en sus cuentas de correo electrónico, debiendo cumplir en todo momento la normativa vigente.
11. La información intercambiada por este medio deberá restringirse a propósitos institucionales y la Dirección de Salud Municipal estará facultado para aplicar todas las medidas necesarias para garantizar la estabilidad del servicio y su uso correcto sujeto a la ley vigente.
12. La cuenta de correo es institucional por tanto la información que se maneje es estrictamente laboral.
13. Los funcionarios podrán colocar un pie de firma a los correos electrónicos, solicitando a Unidad TIC el modelo corporativo establecido por la Dirección de Salud.
14. Para solicitar una cuenta de correo se debe dirigir a la Unidad de Recursos Humanos o en su defecto a Unidad TIC o Encargado de Seguridad de la Información quienes constatarán los datos referidos. La solicitud de cuenta de correo electrónico deberá ser acompañada con los siguientes datos:
  - a. Nombres
  - b. Apellidos
  - c. Unidad
  - d. Cargo
  - e. Teléfono
  - f. Responsable de solicitud
15. La configuración del correo electrónico en los PCs de escritorio o dispositivos móviles es deber de los informáticos (TICs) de cada establecimiento, quienes aplicarán las credenciales de seguridad necesarias. De igual forma, podrán acceder al correo a través del servidor de correo de forma remota.
16. El acceso remoto al servidor de correo es a través de la utilización del Webmail o en su defecto el portal de office365: [webmail.imo.cl](mailto:webmail.imo.cl); [outlook.office365.com](mailto:outlook.office365.com).



**POLITICA MENSAJERÍA ELECTRÓNICA**  
**PL-SGSI- 10 / CONTROL: A13.2.3**


Versión	V.1.0
Fecha	15/07/2020

Página 6 de 8

17. Para comunicación con usuarios externos, asegúrese de incluir una denegación de responsabilidad apropiada en cada mensaje de correo electrónico así: "Este mensaje de correo electrónico es confidencial y está destinado al uso exclusivo del (de los) destinatario(s) solamente. Las opiniones expresadas en este mensaje son de responsabilidad del remitente y no es una posición oficial de La Dirección de Salud Municipal".
18. Es responsabilidad de cada usuario realizar respaldos periódicos de sus mensajes, carpetas de correo y agenda de direcciones electrónicas.
19. Las cuentas de correo electrónicas del personal se eliminan cuando ya no pertenecen a la institución y/o salvo a petición escrita por el responsable de la misma y/o jefe inmediato.
20. Por seguridad de la información, emplee la opción de "Copia de Carbón Oculta" (CCO) cuando se mande un mensaje a más de una persona destinataria que no forme parte de la Dirección de Salud Municipal.
21. En caso de ausencia programada, el titular de la cuenta de correo deberá activar el mensaje de ausencia de oficina para facilitar otra dirección de contacto que garantice la continuidad de la actividad.
22. No hacer uso de la opción de guardar la contraseña cuando utilice un computador que no ha sido asignado a sus labores.

**B) USO NO ACEPTABLE DEL CORREO ELECTRONICO**

1. Los funcionarios deberán mantener bajo reserva la contraseña de acceso de su cuenta de correo electrónico, evitando almacenarla o compartirla para evitar ingresos no autorizados.
2. Para mayor seguridad cambie su password constantemente y utilice claves que no sean obvias, usted es el responsable principal de la seguridad de su cuenta.
3. Está prohibido acceder en forma no autorizada a la cuenta de correo electrónico de otro usuario y tratar de tomar su identidad, salvo su expresa autorización.
4. Se deberá respetar la confidencialidad de los datos, cuya clasificación sea Privada, Reservada o de Uso Interno según descripción en la portada del correo.
5. Los funcionarios 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, hostigamiento o acoso laboral, sexual, político, o de cualquier otro tipo.
6. Se prohíbe el envío de información con fines de proselitismo político, religioso, u otro de carácter similar.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> <b>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>					
	<b>POLÍTICA MENSAJERÍA ELECTRÓNICA</b> <b>PL-SGSI- 10 / CONTROL: A13.2.3</b>	<table border="1"> <tr> <td>Versión</td> <td>V.1.0</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>15/07/2020</td> </tr> </table>	Versión	V.1.0	Fecha	15/07/2020
	Versión	V.1.0				
Fecha	15/07/2020					
Página 7 de 8						

7. 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 de la Dirección de Salud Municipal.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Está prohibido al usuario enviar mensajes a otro usuario o grupo que no los quieran recibir.
12. Debe tenerse presente que 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.
13. 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.
14. 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).
15. 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.
16. Se prohíbe brindar cualquier tipo de servicio informático, que ayude a la proliferación de correos electrónicos masivos no solicitados (SPAM).
17. La Dirección de Salud Municipal no dará soporte de servicios de correo electrónico que no sean los propios (ejemplo: gmail, hotmail, yahoo, starmedia, terra, etc.)
18. 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.





#### VII.- CADUCIDAD DE LA CUENTAS DE CORREO

La desactivación de una cuenta de correo electrónico supone la pérdida automática de la capacidad de enviar y recibir mensajes.

1. Como norma general, las cuentas de correo electrónico se mantendrán activas mientras la relación de la persona con la Institución esté vigente.
2. Una vez cesada esta relación (jubilación, finalización de contrato, etc.) las cuentas serán eliminadas en el plazo de 1 mes.
3. Cuando una persona cause baja en el cargo o puesto de trabajo deberá proporcionar la información de la cuenta asociada al cargo que lo suceda: ejemplo:  
[dirección.xxxxxxxx@salud.imo.cl](mailto:dirección.xxxxxxxx@salud.imo.cl); [subdirección.xxxxxxxx@salud.imo.cl](mailto:subdirección.xxxxxxxx@salud.imo.cl);  
[programaxxxxxxxx@salud.imo.cl](mailto:programaxxxxxxxx@salud.imo.cl).

#### VIII. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política de seguridad y privacidad de la información traerá consigo las consecuencias que apliquen a la normativa de la institución, incluyendo lo establecido en las normas que competen a la Dirección de Salud en cuanto a seguridad y privacidad de la información se refiere.

#### IX. REVISIONES

Con el fin de asegurar su vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada, al menos, una vez por año por parte del Comité de Seguridad de la Información, proponiendo a la Dirección del Departamento de Salud, las mejoras a implementar.

#### X. MECANISMOS DE DIFUSION DE LA POLÍTICA

La presente política, una vez aprobada, estará publicada en la página Web del Departamento de Salud (<https://www.municipalidadesosorno.cl/salud.php>), en la intranet institucional (<http://intranetosorno.cl>) y será difundida para conocimiento y consulta de los funcionarios y terceros que prestan servicios, a través de difusión internas.

#### XI. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Principales Modificaciones (pagina /sección)	Motivo del cambio	Elaborado por	Aprobado por
V.1.0	15.07.2020	Creación del documento	-	Encargado CSI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presidente CSI</li><li>• CSI</li></ul>