



APRUEBA REGLAMENTO DE USO DE CUENTAS DE CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA.

REGLAMENTO N° 04 /2022.

ARICA, 28 DE MARZO DEL 2022.-

VISTOS:

La ley N°18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades"; la ley N°19.628 "Sobre Protección de la Vida Privada"; la Ley N° 19.880 que "Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado"; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado; la Ley N°19.799 "Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma"; la Ley N°20.285 "Sobre acceso a la información pública"; el Decreto Supremo N°83/2005 que "Aprueba norma técnica para los órganos de la administración del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos"; el Decreto Supremo N°93/2006 "Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma"; el Decreto Supremo N°13/2009 que establece el "Reglamento de la Ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública"; el Reglamento N°5/2020 de la Municipalidad de Arica sobre la gestión de bases de datos y banco de datos personales.

CONSIDERANDO:

- a) Que, en el cumplimiento de las funciones normativas que posee la Municipalidad de Arica, se deben observar los principios de eficiencia, eficacia y coordinación, recogidos en el artículo 3° de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado.
- b) Que, en esta misma línea, la Ley N°19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado, previene en su artículo 4°, que los procedimientos administrativos, aplicables a cada una de las actuaciones de esta Entidad Edilicia, deberán ser orientados, entre los que interesa destacar, por los principios de escrituración, celeridad, economía procedimental, no formalización y transparencia y publicidad.
- c) Que, el artículo 19° del ordenamiento antes mencionado regula la utilización de medios electrónicos, señalando que el procedimiento administrativo podrá realizarse a través de técnicas y medios electrónicos. Asimismo, añade que los órganos de la Administración procurarán proveerse de los medios compatibles para ello, ajustándose al procedimiento regulado por las leyes.
- d) Que, a su turno, la jurisprudencia administrativa de Contraloría General de la República, contenida, entre otros, en los dictámenes Nos.84.495 y 93.779, ambos de 2016, ha sido conteste en ir reconociendo que las tecnologías de la información utilizadas por los Órganos de la Administración del Estado constituyen herramientas que permiten sustanciar los procedimientos internos que cada uno de éstos desarrolla, y apoyan en el cumplimiento de las funciones que les han sido encomendadas por el legislador.
- e) Que, por su parte, el artículo 12° de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, dispone en su inciso tercero que los reglamentos municipales serán normas generales obligatorias y permanentes, relativas a materias de orden interno de la municipalidad.
- f) Que, en atención a los fundamentos de derecho antes expresados, corresponde precisar, en cuanto a los aspectos fácticos, que esta municipalidad asignará a los funcionarios y servidores, una cuenta de correo electrónico institucional que permite la comunicación interna entre ellos y con terceros ajenos al servicio con las que se relacionan, con motivo de sus funciones.
- g) Que, atendido a que la utilización de estos correos electrónicos es diaria y considerando la multiplicidad de tareas o acciones que éstos permiten realizar, se torna altamente necesario normar, al menos en los aspectos generales, su correcta utilización, lo que incidirá directamente en el correcto cumplimiento de las funciones que a cada trabajador se asigna.
- h) Que, en virtud de lo expresado y de las facultades que me otorga el ordenamiento jurídico;

RESUELVO:

1. **APRÚEBASE** el siguiente "**REGLAMENTO DE USO DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD DE ARICA**", cuyo texto se pasa a reproducir a continuación:

TITULO I - GENERALIDADES

Artículo 1°.- Ámbito de aplicación. El presente reglamento municipal tiene por finalidad definir los elementos más esenciales y básicos y establecer un procedimiento general y uniforme para el uso de las cuentas de correo electrónico que provee la Municipalidad de Arica a su personal de planta, a contrata, a honorarios y trabajadores regidos por el código del trabajo que se desempeñan en dicha entidad, y que se utilizan para la comunicación interna y externa de los trabajadores municipales, como también para la oportuna y expedita tramitación y envío de documentación y archivos entre direcciones, departamentos, oficinas, secciones y unidades; y con la comunidad en general.

Artículo 2°.- Marco normativo aplicable. Serán aplicables al presente reglamento las disposiciones contenidas en la ley N°18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades"; la ley N°19.628 "Sobre Protección de la Vida Privada"; la Ley N° 19.880 que "Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado"; la Ley N°19.799 "Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma"; la Ley N°20.285 "Sobre acceso a la información pública"; el Decreto Supremo N°83/2005 que "Aprueba norma técnica para los órganos de la administración del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos"; el Decreto Supremo N°93/2006 "Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma"; el Decreto Supremo N°13/2009 que establece el "Reglamento de la Ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública" y el Reglamento N°5/2020 de la Municipalidad de Arica sobre la gestión de bases de datos y banco de datos personales.

Artículo 3°.- Conceptos. Para efectos del presente reglamento, se considerarán los siguientes conceptos:

- a) **Cadena de correos electrónicos.** Las cadenas son aquellos mensajes que se envían por correo electrónico y que se crean con el objetivo de conseguir la máxima difusión. El contenido del mensaje puede ser verdadero o falso, pero siempre se redacta de manera que resulte llamativo o alarmante para el usuario, de modo que éste considere que debe reenviarlo.
- b) **Casilla de correo electrónico.** Es un servicio que puede alojar varias direcciones de correos electrónicos a la vez.
- c) **Cuenta de correo electrónico.** Se trata de un sistema que permite a distintos usuarios intercambiar mensajes a través de un servicio de red.
- d) **Contraseña de Identificación.** Conjunto de caracteres secretos que permiten tener acceso a cada usuario a su cuenta de correo electrónico.
- e) **Respaldo.** Refiérase a la realización de una copia de seguridad de la información original, garantizando que ésta no se pierda, en casos de destrucción o de haber surgido algún inconveniente.
- f) **Suspensión de cuenta de correo electrónico.** Consiste en el bloqueo temporal del acceso de un usuario a los servicios de correo electrónico.
- g) **Usuario.** Miembro del personal municipal en calidad de planta, a contrata, a honorarios o regido por el Código Laboral a quien se asigna un correo electrónico institucional.

TITULO II - CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

Artículo 4°.- Creación de un correo electrónico institucional. La Oficina de Ingeniería y Redes, dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Institucional, será la encargada de crear las cuentas de correos electrónicos de los usuarios, las que seguirán la siguiente nomenclatura: nombre.apellido@municipalidadarica.cl o la que corresponda, en caso de generarse modificaciones a dicha denominación.

En caso de alcance de nombres y apellidos, la Oficina de Ingeniería y Redes validará el nombre definitivo que se utilizará.

Artículo 5°.- Solicitud de creación de correo electrónico institucional. Cada director y/o jefe o encargado de unidad, deberá solicitar a la Oficina de Ingeniería y Redes la creación de un correo electrónico institucional para el/los trabajador/es que se desempeñe/n en dicha dependencia en caso que no posean, o cuando se haya alcanzado su capacidad máxima y en general, en todas aquellas situaciones en que se requiera de la habilitación de una nueva casilla.

Los Directores, jefes o encargados podrán solicitar además la creación de correos institucionales para la dirección, departamento, sección, unidad u oficina cuando se estime necesario, en cuyo caso el correo

se conformará por la denominación de la dependencia respectiva seguida por el dominio @municipalidadarica.cl o el que corresponda.

Finalmente, los directores, jefes o encargados podrán solicitar la creación de correos electrónicos institucionales para casos especiales o para atender tareas particulares de la unidad (por ejemplo, para la presentación de documentos en un concurso público). En este caso, el requirente deberá presentar una solicitud formal dirigida a la Oficina de Ingeniería y Redes en la que se expresarán detalladamente los fundamentos del requerimiento, el objetivo del email y los funcionarios que tendrán acceso a él, señalando además si es de carácter permanente o temporal, debiendo puntualizar, en este último caso, el periodo de vigencia de la cuenta electrónica. A este último respecto, la jefatura requirente deberá informar si dicho correo electrónico se encuentra o no en uso.

Artículo 6°.- Administración de los correos electrónicos institucionales. La Oficina de Ingeniería y Redes antes indicada, cautelará técnicamente la estabilidad de todas las casillas de correo electrónico asignadas, sin perjuicio de la responsabilidad que a cada usuario interno le corresponda, en el correcto uso de aquella.

Asimismo, a la citada oficina le corresponderá velar porque las casillas de correo electrónico institucional en uso, garanticen la trazabilidad de la información recibida y enviada.

Artículo 7°.- Obligación de informar correos electrónicos vigentes. Cada dirección, departamento, oficina, sección o unidad deberá proporcionar una lista de los funcionarios de su unidad que tienen o solicitan una cuenta de correo electrónico municipal, en las oportunidades que sea requerido por la Oficina de Ingeniería y Redes.

TITULO III - DEL USO DE LAS CUENTAS DE CORREOS ELECTRÓNICOS.

Párrafo I

Privacidad de los correos electrónicos

Artículo 8°.- Uso del correo electrónico. La cuenta de correo electrónico asignada será de uso personal e intransferible.

El resguardo de la contraseña de identificación es de exclusiva responsabilidad del usuario. En caso de olvido o sospecha de su uso por tercera persona, se deberá comunicar dicha situación a la respectiva jefatura o encargado de oficina en el más breve plazo, para que ésta solicite a la Oficina de Ingeniería y Redes que proceda a su recuperación y en caso de no ser factible, se gestione la asignación de una nueva.

Artículo 9°.- Uso personal del correo electrónico. La cuenta de correo electrónico asignada a un usuario no puede ser revisada ni utilizada por terceras personas. Esto incluye la prohibición de acceso al correo electrónico cuando exista ausencia de su titular, como, por ejemplo, durante su feriado legal, día administrativo, comisión de servicio, licencia médica y cualquier otro motivo de ausencia, salvo que aquel expresamente lo autorice por motivos calificados y autorizados por la jefatura, sin que tal autorización implique en todo caso, la emisión de correos electrónicos con la casilla del usuario ausente.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá acceder a una cuenta de correo electrónico por persona distinta a su titular o se podrá solicitar copia de un correo electrónico, en aquellos casos en que la normativa lo establezca, como acontece en el marco de la sustanciación de un procedimiento disciplinario o judicial.

Artículo 10°.- La información contenida en un correo electrónico y sus adjuntos, no puede ser compartida con terceros distintos de sus destinatarios, salvo que medie una solicitud de acceso a la información y en la medida que concurra alguna de las causales de secreto o reserva prescritas en el artículo 21° de la Ley N°20.285 u otra normativa que refiera a esa misma materia.

Artículo 11°.- Confidencialidad de la información contenida en correo electrónico. Cada usuario deberá tratar la información contenida en los correos electrónicos, lo que incluye sus adjuntos, recepcionados y enviados, con el debido resguardo de los datos que la legislación nacional califica como personal o sensible, conforme a lo dispuesto en la Ley N°19.628 que protege la vida privada.

Párrafo II

Suspensión de la cuenta de correo electrónico

Artículo 12°.- Suspensión de la cuenta de correo electrónico. La suspensión de la cuenta se verificará en aquellos casos en que un correo electrónico institucional no se encuentre en uso, ya sea porque el trabajador no trabaja en la municipalidad, por haber sido suspendido de su cargo en el contexto de un procedimiento disciplinario, por haberse alcanzado el límite máximo de la capacidad, por migrar a un dominio diferente y, en general por cualquier otro motivo que implique la inactividad de la cuenta.

Para suspender un correo electrónico, el director, encargado o jefe de unidad del usuario titular de éste, deberá dar aviso inmediato a la Oficina de Ingeniería y Redes con copia a la Oficina de Gestión de Personas mediante correo electrónico, del hecho de haberse configurado alguna de las hipótesis antedichas para que proceda a darla de baja, previo respaldo de su contenido.

Efectuado lo anterior, la cuenta será suspendida temporalmente.

Artículo 13°.- Duración de la suspensión. La suspensión de la cuenta de correo electrónico se extenderá por un periodo máximo de tres meses, al término de los cuales será eliminada definitivamente, previa confirmación del jefe o encargado de unidad del usuario titular de éste o que, que por su contenido se justifique mantenerla.

Párrafo III Obligaciones del usuario en el uso del correo electrónico

Artículo 14°.- Deber del usuario. Toda cuenta de correo electrónico está directamente vinculada al usuario para el cual fue creada por lo que éste será responsable de todas las acciones que se realicen a través de ella.

Artículo 15°.- Acciones prohibidas. Al tratarse el correo electrónico institucional de una herramienta de trabajo que provee oficialmente la Municipalidad de Arica, su uso deberá limitarse estrictamente a cuestiones relativas a las funciones o prestaciones que desempeñe el usuario en atención a su función y cargo dentro de la referida entidad.

En tal sentido, se encuentran expresamente prohibidas las siguientes acciones:

- a) Remitir mensajes desde la cuenta de correo electrónico con el propósito de efectuar reclamos, sugerencias o solicitud de información a instituciones públicas o privadas cuyos propósitos sean ajenos a su función o responsabilidad.
- b) Realizar cualquier tipo de acoso u hostigamiento mediante el uso de su cuenta de correo electrónico.
- c) Registrar la cuenta de correo electrónico institucional en sitios comerciales, redes sociales u organismos ajenos al quehacer de la Municipalidad de Arica, o a las funciones o responsabilidades del usuario.
- d) Descargar o enviar por medio de la cuenta de correo electrónico, contenido y/o archivos que no tengan relación con las funciones o responsabilidades del personal.
- e) Participar en cadenas de correo electrónico, no importando el propósito de éstas.
- f) Enviar correos electrónicos con objetivos lucrativos.
- g) En general, efectuar cualquier uso de la cuenta de correo electrónico para fines distintos a los puramente institucionales, como sería informar respecto de materias políticas o personales, emitir juicios u opiniones, entre otras.

Artículo 16°.- Uso de la cuenta. Cada usuario será responsable de revisar diariamente la cuenta de correo asignada, debiendo realizar las tareas y ejecutar las acciones que de ellos se deriven, brindando oportuna respuesta a tales comunicaciones.

Asimismo, con el objeto de mantener espacio de almacenamiento en el correo electrónico institucional, el usuario deberá liberar y mantener espacio suficiente para dicho fin.

Artículo 17°.- Configuración de respuesta automática. En caso de ausencia del usuario por un plazo superior a tres días corridos, cualquiera sea el motivo, éste deberá configurar el sistema de respuesta automática provisto por la cuenta de correo electrónico, indicando que no se encuentra ejerciendo sus labores, los motivos de ello, la fecha de reincorporación y las vías de comunicación con su subrogante o con el funcionario que continuará desarrollando sus labores habituales. En caso de requerirlo, la Oficina de Ingeniería y Redes prestará soporte técnico para su configuración.

En caso de no configurarse la respuesta automática antes indicada, la jefatura del usuario ausente deberá requerirla a la Oficina de Ingeniería y Redes y dicho usuario será responsable por los perjuicios que se puedan generar por la falta de esa respuesta automática entre la ausencia y su efectiva implementación.

Artículo 18°.- Identificación del usuario. El usuario de una cuenta de correo electrónico deberá identificarse con su nombre de pila y apellidos, sin que sea posible utilizar seudónimos, abreviaciones, nombres de fantasía u otras denominaciones diferentes.

Artículo 19°.- Respuesta a cadena de correos. El usuario deberá abstenerse de acusar recibo o confirmar la recepción de correos electrónicos cuando ellos sean enviados de manera masiva, salvo que expresamente sea solicitado.

Artículo 20°.- Copia de correos electrónicos. El usuario deberá procurar copiar o remitir copia oculta de un correo electrónico únicamente a aquellas personas que tengan un interés o conocimiento efectivo del contenido de éste, evitando incluir innecesariamente a personas que desconozcan la materia sobre la que dicha comunicación pueda tratar o que no presenten un interés actual en ella.

Artículo 21°.- Links y archivos compartidos. En el uso del correo electrónico, el usuario deberá tener especial cuidado con compartir y abrir links que no digan relación con materias exclusivamente institucionales.

En esta misma línea de ideas, se encuentra prohibido compartir u otorgar autorización de acceso a través de cualquier herramienta, a documentos, videos, fotografías, y en general a todo tipo de archivos que digan relación con el quehacer municipal a terceros ajenos a la municipalidad, salvo que haya sido expresamente autorizado por la jefatura y que dicho vínculo se enmarque en la tramitación de alguna diligencia, procedimiento o gestión en la que sea relevante conocer el archivo en cuestión.

Artículo 22°.- Instalación de programas o aplicaciones. No podrán instalarse en los correos electrónicos institucionales ningún programa o aplicación que no sea de las provistas oficialmente por el proveedor de los servicios.

Párrafo IV

Contenido y formalidades del correo electrónico institucional

Artículo 23°.- Contenido del correo electrónico. Todas las comunicaciones enviadas o recepcionadas mediante un correo electrónico institucional y sus adjuntos se considerarán como oficiales, por tanto, se utilizará dicho medio de comunicación para informar o dar cuenta de hechos, dar cuenta de situaciones en particular, impartir instrucciones, efectuar requerimientos, enviar archivos adjuntos, y en general realizar cualquier acción que se enmarque en la ejecución de las tareas propias del cargo que sirve el usuario.

Artículo 24°.- Recepción de correo erróneo. En caso que un usuario recepcione por error un correo electrónico dirigido a otro destinatario, deberá comunicarlo al remitente en caso que éste sea funcionario o servidor municipal.

Artículo 25°.- Recepción de correo de origen desconocido. En caso de recepción de un correo electrónico desde algún destinatario no identificado, o del que se sospeche algún tipo de amenaza de seguridad, se debe informar a la Oficina de Ingeniería y Redes para su revisión, adopción de acciones e información masiva de advertencia si fuera necesario.

Artículo 26°.- Redacción de correos electrónicos institucionales. En la redacción de los correos electrónicos institucionales, como en los adjuntos que se anexen y su contenido, el usuario deberá cuidar el lenguaje, encontrándose prohibida la utilización de palabras groseras o soeces.

En este sentido, no podrán enviarse correos electrónicos difamatorios, insultantes, injuriosos, amenazadores, ofensivos, obscenos, racistas o sexistas, por lo que en caso de recibirse o detectarse alguna comunicación con estas características, se deberá comunicar esa circunstancia inmediatamente a la Oficina de Ingeniería y Redes, la que adoptará en el breve plazo, medidas tendientes a reparar dicha situación.

Artículo 27°.- Formalidades del correo electrónico. El correo electrónico que envíe el usuario, ya sea a funcionarios y servidores internos de la municipalidad, como a terceros ajenos al organismo, pero en el marco de la ejecución de sus funciones, deberá redactarse siempre con color de fondo blanco y texto negro, y utilizar el tipo de fuente y tamaño que permita su adecuada lectura y comprensión, limitándose a hacer uso de herramientas, tales como el subrayado, el ennegrecido y el color de fondo solo en aquellos casos en que la información que se comunica lo requiera, como es destacar un nombre o citar un documento.

Para esos efectos, la Oficina de Ingeniería y Redes podrá emitir instrucciones generales sobre el tipo de fuente y tamaño de texto conforme a las funcionalidades que otorgue el proveedor de correo electrónico.

Artículo 28°.- Firma del correo electrónico. El correo electrónico institucional deberá ser firmado por su titular, utilizando el pie de firma oficial que elaborará la **Oficina de Prensa y Comunicaciones** a requerimiento del propio trabajador directamente o por intermedio de su jefatura, lo que resulte más expedito, debiendo además tener que incorporar los banners temáticos oficiales de la Municipalidad de Arica cuando así se instruya, debiendo procurar mantenerlos actualizados.

Sin perjuicio de lo expuesto, el pie de página deberá limitarse únicamente a describir el nombre del usuario, su cargo y su contacto telefónico.

TÍTULO FINAL

Artículo 29°.- Modificaciones y actualizaciones del presente reglamento. Atendido a que las tecnologías de la información son esencialmente variables y se van actualizando periódicamente,

corresponderá a la Oficina de Ingeniería y Redes, proponer las futuras actualizaciones o modificaciones que requieran las disposiciones del presente reglamento.

Artículo 30°.- Observancia del reglamento. La Oficina de Ingeniería y Redes deberá velar por el cumplimiento íntegro del presente reglamento y en caso de verificar, de oficio o a requerimiento de unidad, alguna inobservancia, deberá requerir al Alcalde que se aplique una medida administrativa de las reguladas en la normativa, según la calidad contractual del usuario y la gravedad del incumplimiento.

Artículo 31°.- Dictación de instrucciones o manuales. Sin perjuicio de todo lo establecido en el presente reglamento, la Oficina de Ingeniería y Redes podrá impartir instrucciones o preparar manuales con el objeto de regular materias específicas relacionadas con el uso de las cuentas de correos electrónicos institucionales.

Artículo 32°.- Vigencia. El presente reglamento entrará en vigencia una vez aprobada mediante el respectivo acto administrativo y deberá estar disponible para su consulta en la intranet municipal.

2. NOTIFICÁSE por Secretaría Municipal el presente reglamento a todas las direcciones y unidades municipales.

3. PUBLÍCASE el presente reglamento en la página web institucional.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.

(FDO) GERARDO ESPINDOLA ROJAS, ALCALDE DE ARICA Y CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS, SECRETARIO MUNICIPAL.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento y fines procedentes.-


I. MUNICIPALIDAD D
SECRETARIA
MUNICIPAL
CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL

C.c.: Secretaría Comunal de Planificación, Administración Municipal, Dirección de Control, Asesoría Jurídica, Alcaldía, DIDI, Archivo, -