



## **NORMAS DE CONDUCTA PARA EL USO ADECUADO DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA**

(Acuerdo C.G. 8-10-03)

La finalidad de este documento es garantizar el uso adecuado de los medios técnicos e informáticos que el Ayuntamiento de Murcia pone a disposición de su personal, funcionario y laboral, a fin de que tales medios resulten apropiados para facilitar y agilizar la tramitación de los expedientes administrativos, y a la vez, permitan la obtención de información completa y actualizada.

Es objetivo principal establecer unas pautas de conducta para concienciar a los usuarios sobre la seguridad de los equipos informáticos y las comunicaciones, tanto dentro como fuera de las instalaciones municipales, y así conseguir potenciar el uso óptimo de las tecnologías implantadas, a fin de mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. Todo ello sin obviar la imagen profesional y modernización de la ciudad de Murcia.

También asegurar el buen funcionamiento de las redes de comunicaciones, facilitando la interoperatividad de las distintas aplicaciones informáticas locales y distribución de los recursos colectivos.

En virtud de lo expuesto, la Comisión de Gobierno de este Ayuntamiento ha acordado aprobar las presentes Normas de Conducta.

### **PRIMERO. Ámbito de Aplicación. Objetivo Principal.**

1. Las presentes normas de conducta se aplicarán al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Murcia y sus Organismos Autónomos, en adelante usuarios.

2. Los equipos informáticos, aplicaciones, paquetes de software para tratamientos de datos y en general, herramientas informáticas disponibles en el Ayuntamiento de Murcia están implantados para promover el máximo desarrollo de sus competencias. Por lo tanto son instrumentos de uso profesional, propiedad del Ayuntamiento de Murcia y se utilizan de modo exclusivo para cada puesto de trabajo. Afectará tanto a la utilización de los equipos fijos como a los equipos informáticos



portátiles a los que el usuario pudiera eventualmente tener acceso, así como a cualquier otro instrumento de transmisión telemática que se pueda poner a disposición de aquél.

3. Entre estos medios se encuentran el acceso a la red interna o Intranet Municipal y a la red externa o Internet, así como la utilización de un buzón de correo electrónico Corporativo (interno) y un correo electrónico externo.

4. Es finalidad esencial de estas Normas la consecución de una realidad administrativa informatizada que posea el mayor grado de seguridad, eficacia y pertinencia posible en todas las vertientes; física, lógica, legal, etc., maximizando el uso de las aplicaciones informáticas y su interacción, así como posibilitar la obtención de los datos directamente de los sistemas de información. Igualmente para proporcionar información completa, homogénea, actualizada y fiable de la actividad y condiciones de funcionamiento.

#### **SEGUNDO. Utilización de los equipos y programas informáticos.**

1. Se dotará a los usuarios o puestos de trabajo de los medios y equipos informáticos para la realización del trabajo y por tanto queda exceptuado el uso personal o extraprofesional. No obstante se permite una utilización excepcional para actividades personales no reservadas de los equipos informáticos puestos a disposición de los usuarios y siempre de conformidad con el contenido de las presentes Normas y que no suponga dejación de las funciones profesionales o bloqueos de los sistemas corporativos.

En cualquier caso este uso personal no incluye la posibilidad de enviar o recibir anexos de correo electrónico o “bajar” ficheros vía WEB, que puedan influir de modo negativo en la respuesta de la Intranet o de Internet (saturación de ancho de banda por excesivo tráfico), como gráficos, imágenes y sonido.

2. No está permitido alterar cualquier parte de los equipos o programas informáticos (Sistema Operativo, dirección IP, Configuración del Sistema, etc.) ni conectar otros como módems o líneas de acceso de teleproceso, memoria USB o tipo “lápiz”, asistentes personales, grabadoras, impresoras, reconocedores de voz, programas



“de fuera” etc., a iniciativa del usuario, sin contar con la autorización expresa del Servicio Municipal de Informática.

3. Los Jefes de Servicio y Directores de Área autorizarán el uso que los empleados hagan de la Red así como las informaciones que sus respectivos departamentos tengan que difundir por Internet o por correo electrónico fuera del Ayuntamiento.

4. Los programas instalados en los equipos informáticos son de propiedad municipal abarcando aquellos sobre los que se ha adquirido el derecho de uso para la Administración. La utilización, copia o reproducción de los mismos para fines extraprofesionales queda excluida, salvo autorización expresa.

5. La instalación de programas informáticos debe realizarse siempre de conformidad con las licencias de software, quedando prohibida la instalación de todo tipo de programas sin la autorización e intervención del Servicio Municipal de Informática.

6. Ante el riesgo de que archivos o programas provenientes de fuentes no conocidas causen un virus en el sistema informático, el programa antivirus instalado (con la opción de actualización permanente y automática) deberá estar ejecutándose permanentemente (residente en memoria) para comprobar la ausencia de virus en los programas y archivos que sean tratados en el equipo informático (recibidos, enviados, abiertos). No obstante se deberá tener la máxima precaución, como más adelante se indica, a la hora de tratar archivos procedentes de fuentes no conocidas. Consecuentemente, se deberá tener la máxima diligencia en seguir las instrucciones para caso de contaminación (retirada conexión red, informe inmediato a Informática, etc.). En caso de duda, deberá contactarse inmediatamente con el Servicio Municipal de Informática.

7. Queda expresamente prohibida la entrada por cualquier medio en los sistemas informáticos de otros usuarios utilizando el login y password de otro usuario, salvo autorización expresa y puntual.

8. Si un usuario deja la Administración o se traslada de puesto, deberá dejar intactos todos los archivos y documentos que hayan tenido un fin profesional. El Jefe de



Servicio correspondiente comunicará tal circunstancia al Servicio Municipal de Informática, a fin de adoptar las medidas que sean precisas. En el supuesto que existan archivos de carácter personal, él mismo deberá eliminarlos, bajo la supervisión del Servicio Municipal de Informática.

**TERCERO. Privacidad.**

1. La información que circula por la red municipal o se almacena en los equipos informáticos, es propiedad del Ayuntamiento de Murcia.

2. Cada usuario es responsable de conocer, recordar y evitar la difusión (guardar la privacidad) tanto de su nombre de usuario como del password correspondiente que le sea asignado para el acceso y utilización de los medios informáticos municipales. En las ausencias del puesto de trabajo, el usuario deberá garantizar que su equipo no pueda ser utilizado por terceras personas salvo autorización expresa. Así, si no es conveniente el apagado del equipo, deberá como mínimo proteger la utilización del teclado mediante clave de seguridad (protector pantalla con clave)

3. Los datos de carácter personal están regulados en la LOPD 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. La creación de ficheros que contengan datos protegidos deberá ser autorizada previamente por Secretaría General.

4. Los usuarios cooperarán en cualquier investigación autorizada por el respectivo Jefe de Servicio y orientada a averiguar el uso que haya podido hacer del equipamiento informático.

**CUARTO. Acceso a la red interna Intranet y externa Internet.**

1. Cada usuario autorizado recibirá una clave de identificación y elegirá una contraseña de acceso a la red interna y al Correo Interno del Ayuntamiento de Murcia, ajustándose a las presentes Normas de Conducta. Periódicamente el usuario podrá cambiar su contraseña de acceso y obligatoriamente siempre que así lo solicite el Jefe de Servicio correspondiente, cuando concurran circunstancias objetivas o subjetivas que lo justifiquen.



2. El acceso a Internet obedecerá a fines profesionales, con el propósito de obtener el mayor aprovechamiento de los recursos informáticos. Si bien puede permitirse a los usuarios realizar un uso del acceso a Internet para actividades personales ocasionales, este uso deberá restringirse al máximo y en todo caso siempre de acuerdo a lo indicado en las presentes normas.

Queda expresamente prohibido el acceso vía Web a páginas con contenidos como: ocio y pasatiempos, cine, espectáculos, juegos, programas televisivos, eróticos, pornográficos, CHAT o foros personales, apología o métodos terroristas, de grupos ilegales y en general acceder a contenidos que atenten contra las vigentes leyes o contra las normas de decoro y respeto que un funcionario debe ostentar en el ejercicio de sus funciones publicas.

3. Los sistemas de información municipal registran automáticamente el uso de Internet por parte de los usuarios.

4. Para que la utilización de Internet sea lo más eficiente posible, se recomienda tener grabadas en los bookmarks (favoritos), aquellas direcciones que por motivo de su prestación de servicios, deban ser consultadas periódicamente.

#### **QUINTO. Uso del Correo Electrónico o e-mail.**

1. El Ayuntamiento de Murcia suministrará a cada usuario una cuenta individual para uso interno y también a los autorizados por la jefatura correspondiente, una dirección externa. En ambos casos, por ser un instrumento básico de trabajo y colaboración, propiedad de esta Administración deberá ser utilizado con fines profesionales, reservándose la competencia para exigir un buen uso del mismo.

2. Queda prohibida la utilización del correo electrónico para actividades en las que pueda haber alguna pérdida o erosión de privacidad o secreto en las comunicaciones.

3. No debe utilizarse el correo para ocasiones sociales colectivizadas (felicitaciones colectivas de Navidad, etc.) que por sobrecarga puedan poner en peligro el sistema informático.



4. Se prohíbe expresamente la interceptación y/o uso no autorizado del correo electrónico o e-mail de otros usuarios.

5. Para un uso correcto de la red interna y del correo tanto interno como externo, conviene evitar:

-Enviar mensajes de correo innecesarios, como por ejemplo solicitar acuse de recibo cuando no sea imprescindible.

-Mensajes que contengan archivos de gran tamaño, si es imprescindible, comprimirlos antes.

-Mensajes que se dirijan a un gran número de usuarios.

-Anexar archivos cuando no sea imprescindible, sobre todo de imágenes, que suponen un trasiego de información elevado.

-Acumular la historia del mensaje, salvo que sea imprescindible.

6. Hay que verificar destinatarios y cabeceras del mensaje antes de proceder a su envío para evitar trasiego infructuoso por la red (envío y posterior devolución por desconocido de mensajes).

## **SEXTO. Propiedades y pautas a seguir en los mensajes electrónicos**

### **A. En los envíos.**

1. Los mensajes garantizarán una ética inherente a la función pública, evitando expresiones de amenazas, insultos, calumnias o contenidos discriminatorios, racista, sexistas o políticos.

2. Incluir siempre la identificación completa del remitente de los mensajes y las vías alternativas para ponerse en contacto con el mismo, como dirección, fax, teléfono.

3. Se prohíben los mensajes anónimos o con una falsa identidad.

4. En los mensajes remitidos fuera del Ayuntamiento es obligatorio incluir la dirección de la web municipal: [www.murcia.es](http://www.murcia.es)

5. Se deberán utilizar las herramientas de corrección automática de ortografía, ya que un texto bien redactado es reflejo de profesionalismo y calidad.



6. Tener presente que existe un lenguaje propio (con sus significados) en las comunicaciones electrónicas asociado a formas de expresión oral. Así escribir todo en mayúsculas indica que se eleva el tono de voz o incluso se grita.

7. Especificar claramente el asunto del mensaje en la línea correspondiente.

8. Solicitar autorización para incluir archivos municipales o de terceros en un mensaje o asegurarse de tener competencias propias para hacerlo.

9. En las comunicaciones no se hablará en nombre del Ayuntamiento, puesto que para eso existen los portavoces oficiales.

10. Guardar la debida diligencia al responder a consultas externas puesto que pueden tratar de obtener respuestas oficiales no reguladas por procedimientos establecidos. Sólo se utilizará el correo electrónico como respuesta oficial cuando así lo especifique el procedimiento establecido.

11. Como ya se ha indicado y a fin de minimizar la saturación de la Red corporativa conviene evitar enviar mensajes de correo innecesarios, como por ejemplo solicitar acuse de recibo cuando no sea imprescindible.

12. Si se envían mensajes que necesariamente tengan que contener archivos de gran tamaño, habrán de enviarse comprimidos. También evitar mensajes que se dirijan a un gran número de usuarios y anexar archivos cuando no sea imprescindible, especialmente ficheros de imágenes, y por último acumular la historia del mensaje, salvo que sea imprescindible.

13. Los mensajes que lleven ficheros adjuntos que contengan datos de carácter personal, con independencia de su tamaño y que vayan dirigidos a destinatarios externos (Bancos, Instituciones, etc.) deberán, según el espíritu de la LOPD, enviar dichos ficheros adjuntos siempre comprimidos y con clave de encriptación. La clave nunca se pondrá en el texto del mensaje sino que se comunicará por medios directos a la persona que sea la destinataria.

14. Los envíos a destinatarios múltiples de correo electrónico se realizarán mediante listas de distribución aprobadas por el Jefe de Servicio, autorizando el uso de las mismas por parte de su personal.



**15.** En cuanto a las listas en las que se incluyan personas externas al Ayuntamiento, verificar que existe autorización para los envíos, con la finalidad de evitar la recepción de mensajes no autorizados.

**16.** En general, es preferible la utilización de la opción de copia oculta “cco” o copia invisible “cci”. Ahorra espacio en la transmisión de listas de distribución y permite que a cada miembro de la lista sólo le aparezca su nombre.

**17.** No se permiten los mensajes personales a las listas de distribución, así como las cartas en cadena.

#### **B. En las recepciones.**

La pauta principal es no abrir mensajes que puedan ser recibidos cuyo asunto u origen plantee alguna duda de veracidad y de no estar contaminado, dado que es esta vía la principal por donde los equipos reciben infecciones víricas. Sobre todo en los mensajes dudosos que lleven ficheros adjuntos es extremadamente importante no abrir tales ficheros.

En los casos de duda conviene verificar personalmente con el remitente (no por correo electrónico) si ha enviado voluntariamente el mensaje para comprobar su seguridad. En cualquier caso es mucho más grave contaminarse y extender automáticamente la infección que borrar un mensaje pertinente por lo que como medida general y ante duda de sí el mensaje esta limpio o no conviene borrarlo sin abrir ningún fichero que pueda llevar.

#### **SÉPTIMO. Firma electrónica.**

Una vez implantada con carácter general la firma electrónica, todo usuario será responsable de la custodia de la clave privada y de comunicar con la mayor brevedad posible a la correspondiente entidad prestadora de Servicios de Certificación y/o Registro de Secretaría que al efecto se cree, cualquier pérdida o sustracción de aquélla. Igualmente el usuario está obligado a comunicar cualquier variación de los datos aportados para la obtención del Certificado así como observar las garantías y directrices



que en su momento se estimen oportunas por el Servicio Municipal de Informática para un correcto uso de la misma.

**OCTAVO. Cumplimiento de las presentes Normas.**

1. Todos los usuarios del Ayuntamiento de Murcia están obligados al cumplimiento de las presentes Normas de Conducta, pudiéndose derivar de su incumplimiento la pertinente responsabilidad en el ámbito disciplinario, si a ello hubiere lugar, de acuerdo con los procedimientos disciplinarios establecidos para el personal de la Administración Local.

2. El Ayuntamiento podrá efectuar dentro de la normativa legal vigente y en los supuestos que fuere necesario, las comprobaciones que sean precisas para la determinación de cualquier tipo de error técnico.

Igualmente y dentro de la legalidad vigente, podrá efectuar las diligencias oportunas para esclarecer cualquier tipo de responsabilidad por la utilización ilegal de los equipos y programas informáticos, especialmente de páginas Web o correo electrónico corporativo tanto interno como externo, con absoluto respeto a los derechos y deberes fundamentales recogidos en la Constitución Española.

3. Además del cumplimiento de estas normas, es especialmente importante el conocimiento de posibles disfunciones para contenerlas, evitar su propagación y corregirlas por lo que los usuarios están obligados a comunicar cualquier deficiencia o funcionamiento anómalo que se observe referido a todo lo anterior así como también comunicar cualquier acceso no autorizado o incumplimiento de las presentes normas del cual tengan conocimiento.

**DISPOSICIÓN FINAL**

Las presentes Normas de Conducta entrarán en vigor inmediatamente después de su aprobación, debiendo darse publicidad de las mismas a todos los funcionarios, laborales y demás personal al servicio de esta Administración y sus Organismos

## **Ayuntamiento de Murcia**



Autónomos, así como su exposición permanentemente en la Intranet Municipal, para su conocimiento y cumplimiento.