



Norma técnica para protección del servicio de correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia

Versión: Febrero-2020

Preámbulo

El Correo Electrónico corporativo representa una herramienta básica en la comunicación institucional y en el desarrollo del trabajo diario.

El artículo 4 de la norma de uso de los recursos y sistemas de información de la Universidad de Murcia, aprobado en Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2019, en su apartado c) especifica que los usuarios tienen derecho a que *“la Universidad de Murcia le proporcione los recursos informáticos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones”*.

Así mismo, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS) en su Anexo II establece una serie de medidas de seguridad de obligado cumplimiento para el servicio de correo de las instituciones.

Por estos motivos, la Universidad de Murcia promulga esta norma sobre el uso del servicio de correo electrónico corporativo con el fin de optimizar recursos y asegurar un encaminamiento correcto del correo que permita evitar spam, impida la utilización de estafetas mal configuradas que penalicen el correo o conlleven una mala imagen de la Universidad de Murcia, así como evitar abusos de este servicio.

Artículo 1. Tipo de cuentas de correo electrónico

El servicio de Correo Electrónico corporativo permite el uso de cuentas de correo electrónico corporativo bajo el dominio @um.es. Cualquier usuario con cuenta de correo de la UM puede:

- a) Enviar y recibir mensajes de correo electrónico.
- b) Acceder al buzón de la cuenta para gestionar sus mensajes.
- c) Aplicar filtros para efectuar de manera automática operaciones sobre los mensajes entrantes.

Área de TIC Aplicadas



- d) Establecer respuesta automática ante ausencias.

Artículo 2. Tipo de cuentas de correo electrónico

En la actualidad, en la UM distinguimos dos tipos de cuentas de correo electrónico:

- a) Cuentas de correo individual: son cuentas de correo asignadas a una persona para su uso exclusivo.
- b) Cuentas de correo de grupo: son cuentas de correo asignadas a un grupo de usuarios y usadas normalmente para cuentas generales de grupos, departamentos, unidades, etc. Su uso es compartido por todos los miembros del grupo, conservando la trazabilidad de las acciones realizadas por cada usuario individual.

Artículo 3. Uso del servicio de correo electrónico

El acceso al servicio de correo electrónico requiere disponer de una cuenta de correo electrónico activa del tipo <usuario>@um.es y puede efectuarse de las siguientes maneras:

- a) Configurando un cliente o programa de correo electrónico para enviar mensajes y acceder al buzón de la cuenta de correo. La configuración de los clientes se especificará en lo dispuesto en el artículo 4 de esta norma.
- b) Haciendo uso de un navegador web para acceder al portal de “Webmail de la Universidad de Murcia” disponible en <https://webmail.um.es>.

Artículo 4. Documentación

La documentación, instrucciones, recomendaciones y toda aquella información sobre el servicio de correo se mantiene actualizada en el siguiente enlace:

<https://www.um.es/atika/correo>.

Artículo 5. Usuarios del servicio

Son usuarios con derecho a obtener una cuenta de correo individual los pertenecientes a alguno de los siguientes colectivos:



- a) PDI, PAS y los estudiantes.
- b) Egresados, con la salvedad de que deben hacer uso del mismo y renovar periódicamente la caducidad de su cuenta de correo electrónico, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 del presente documento.
- c) Otros colectivos explícitos que cuentan con alguna relación con la Universidad, siempre que estén autorizados por Secretaría General.

Artículo 6. Alta en el servicio

El alta en el servicio de correo electrónico de la Universidad de Murcia se produce con la creación de la primera cuenta de correo personal del tipo <usuario>@um.es del usuario. La creación se lleva a cabo:

- a) En el caso de los estudiantes, con la primera matrícula de la persona.
- b) En el caso del PAS y PDI, cuando se genera una relación a través de las aplicaciones corporativas de Recursos Humanos.
- c) En el caso de otros colectivos con derecho a correo, desde las aplicaciones de la Universidad de Murcia autorizadas a crear cuentas de correo para dichos colectivos.

Artículo 7. Caducidad de las cuentas de correo

Todas las cuentas de correo electrónico de la Universidad de Murcia se crean con una fecha de caducidad:

- a) Las cuentas de correo electrónico creadas a usuarios pertenecientes al PDI, PAS o estudiantes no caducan.
- b) Las cuentas de correo electrónico creadas para usuarios pertenecientes a otros colectivos con derecho a correo no caducan, salvo las creadas para el colectivo de “Personal transeúnte para cuenta temporal” en la que la fecha de caducidad es de un máximo de 6 meses a contar desde la fecha de creación de la cuenta.

Las cuentas de correo electrónico de usuarios que dejen de pertenecer a un colectivo con derecho a correo pasarán a tener fecha de caducidad, que será de 365 días a contar a partir de la pérdida de su condición de miembro del colectivo con derecho a correo.



ATICA (o la UMU) monitorizará la fecha de caducidad de las cuentas de correo y enviará sucesivos avisos a los usuarios a los 30 días, 7 días y un día antes de dicha fecha. Rebasada la fecha de caducidad en 14 días procederá a la desactivación de la cuenta. Una cuenta de correo electrónico desactivada no puede enviar ni recibir mensajes de correo, tampoco puede acceder a su buzón.

Es responsabilidad del usuario atender los avisos de caducidad de su cuenta de correo. Los avisos incluyen instrucciones precisas para la renovación de la caducidad de la cuenta.

La Universidad de Murcia no atenderá peticiones de reactivación de cuentas desactivadas, salvo:

- a) Causas justificadas que impidan al usuario la renovación en los plazos estipulados (enfermedad de larga duración, accidente, etc.).
- b) El usuario propietario de la misma vuelva a ser miembro de un colectivo con derecho a correo.

Los buzones con los mensajes de las cuentas de correo electrónico desactivadas y que no sean reclamadas por sus propietarios serán eliminados del servicio pasado un año desde su desactivación.

Artículo 8. Baja del servicio

La baja de un usuario en el servicio de correo electrónico de la Universidad de Murcia se produce cuando deja de tener cuentas de correo electrónico individual activas. La desactivación de una cuenta de correo en la Universidad de Murcia se produce según lo indicado en el artículo 7 del presente documento.

Artículo 9. Cuentas de correo de grupo

Las cuentas de correo de grupo sólo pueden ser creadas a través del Servicio de Grupos de la UM (<https://grupos.um.es>). Cualquiera de los administradores de un grupo del Servicio de Grupos puede crear las cuentas de correo de grupo que estime convenientes dentro del grupo, no estando restringido su número.

Su uso está restringido a los miembros del grupo a los que el administrador haya autorizado. Los miembros del grupo deben autenticarse con sus credenciales personales (cuenta de correo y contraseña personal) para hacer uso de la cuenta de correo de grupo (enviar mensajes y/o acceder al buzón) y garantizar la trazabilidad y seguridad en su uso.



Es responsabilidad de los administradores del grupo decidir y dar o quitar permisos a los miembros del grupo a la hora de usar las cuentas de correo de grupo.

Las cuentas de correo de grupo están sujetas a caducidad (365 días a partir de su fecha de creación), por lo que les es de aplicación lo indicado en el artículo 8 de esta disposición.

Una cuenta de correo de grupo puede ser desactivada en cualquier momento por los administradores del grupo a través de la aplicación de grupos: <https://grupos.um.es>.

La Universidad de Murcia se reserva el derecho de desactivar cuentas de correo de grupo desatendidas o sin uso.

Artículo 10. Encaminamiento de correo electrónico

El encaminamiento de mensajes hacia y desde la Universidad de Murcia se efectuará a través de un sistema (la estafeta de salida) gestionado directamente por el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ÁTICA) de la Universidad de Murcia. El resto de estafetas de la Universidad de Murcia no podrán recibir o enviar correo directamente desde o hacia Internet; sólo podrán hacerlo a través de la estafeta central.

Artículo 11. Mantenimiento de los buzones de correo

A fin de garantizar un correcto funcionamiento del servicio de correo, su optimización y rendimiento, la Universidad de Murcia procederá a efectuar las tareas de mantenimiento adecuadas. Se compromete también a avisar con la antelación suficiente y por los medios oportunos al usuario afectado por estos mantenimientos.

La información específica sobre las tareas de mantenimiento se publicará según lo indicado en el artículo 4 de esta norma.

En casos de saturación de buzones o abandono de cuentas se procederá de la siguiente forma:

- a) Una vez alcanzado el tamaño máximo del buzón no se podrán recibir más mensajes en el buzón hasta que el usuario no borre mensajes del mismo o solicite una ampliación vía DUMBO. En estos casos también se podrá restringir el envío de mensajes.



- b) Si se alcanza el tiempo máximo de inactividad de una cuenta de correo (cuenta de correo abandonada) se procederá a cancelar la cuenta de correo anulando la suscripción de la dirección de correo de las listas de correo de la Universidad de Murcia a las que pudiera estar suscrita.

Artículo 12. Copias de seguridad

La Universidad de Murcia se compromete a realizar copia de seguridad de los siguientes aspectos del servicio de correo electrónico:

- a) Programas y archivos de configuración del propio servicio • archivos de registro de eventos o “logs”
- b) Buzones de los usuarios de correo
- c) Archivos de configuración personales de los usuarios depositados en el servidor

La frecuencia y número de copias de seguridad efectuadas podrán variar en función de la disponibilidad y características de los datos a almacenar. En cualquier caso, la Universidad de Murcia se compromete a la recuperación de los mensajes eliminados desde las copias de seguridad dentro de unos límites razonables y de acuerdo a los recursos disponibles. Es responsabilidad del usuario del buzón el efectuar copia de los mensajes que considere importantes en un medio local y personal.

Artículo 13. Medidas contra el Abuso en el Correo Electrónico (ACE)

La Universidad de Murcia adoptará las medidas necesarias para combatir y prevenir las actividades de abuso del correo (spam, envíos de correo masivos, phishing, virus, etc.). A tal fin publicará notificaciones, guías y recomendaciones en la ubicación indicada en el artículo 4 de esta norma.

Cualquier consulta, queja o información relativa al ACE en el ámbito de la Universidad de Murcia puede ser dirigida a la dirección de correo electrónico dumbo@um.es o cert@um.es.

La Universidad de Murcia declina cualquier responsabilidad derivada de la propagación de virus y gusanos a través del correo electrónico, siendo responsabilidad del usuario el tomar las medidas necesarias para evitar la infección y sus consecuencias; entre las medidas se incluyen:



- a) No abrir ficheros adjuntos en mensajes de correo no solicitados, aunque procedan de remitentes conocidos.
- b) Usar un antivirus en el ordenador personal y mantenerlo actualizado.
- c) Efectuar copias de seguridad periódicas de los programas, datos y configuraciones de su equipo.

Artículo 14. Límites y parámetros de gestión del servicio de correo

La Universidad de Murcia adoptará los parámetros técnicos necesarios para configurar el servicio de correo según criterios de optimización de recursos. Los límites y parámetros de las distintas configuraciones serán publicados donde se determine en el artículo 4 de la presente norma.

Artículo 15. Derechos de los usuarios

Serán de aplicación todos los derechos recogidos en el Artículo 3 -Servicios- de la Norma de Uso de los Recursos y Sistemas de Información de la Universidad de Murcia.

Además, todos los usuarios del servicio de Cuentas de Correo Electrónico tienen derecho a:

- a) Estar informados a través del correo electrónico y de la página web indicada en el artículo 4 de la presente norma de cualquier cambio en el servicio que les afecte.
- b) Estar informados permanentemente del estado de funcionamiento del servicio (<https://monitorumu.um.es>) las 24 horas del día los 365 días del año.
- c) Ser atendido por el CAU en las dudas o problemas que les surjan durante el manejo de su cuenta de correo y a obtener una respuesta o solución a las peticiones.
- d) Recibir las notificaciones o avisos de caducidad en los términos descritos en el artículo 9 de la presente disposición.
- e) Solicitar vía CAU la recuperación de mensajes y carpetas borradas de sus buzones de correo.
- f) Solicitar información vía DUMBO del uso de sus cuentas de correo.



Artículo 16. Obligaciones de los usuarios

Serán de aplicación todas las obligaciones recogidas en el Artículo 5 – Responsabilidad de los usuario- de la Norma de Uso de los Recursos y Sistemas de Información de la Universidad de Murcia.

Teniendo en cuenta que una cuenta de correo electrónico en la UM, además de permitir el acceso al servicio de correo, permite el acceso a la mayoría de servicios y aplicaciones de la Universidad de Murcia (a través del Portal de Entrada: <https://entrada.um.es>), los usuarios de cuentas de correo electrónico de la UM están obligados a:

- a) Responsabilizarse de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo.
- b) Mantener en secreto las contraseñas de sus cuentas de correo. Está terminantemente prohibido revelar las contraseñas de correo a terceros, incluso al CAU.
- c) No delegar el uso de sus cuentas de correo personales. Las cuentas de correo electrónico personales son intransferibles. Si desea compartir una cuenta de correo electrónico haga uso de cuentas de correo de grupo.
- d) Avisar al CAU de cualquier comportamiento anómalo que usted detecte en el uso de sus cuentas de correo.

Artículo 17. Uso adecuado del servicio

Serán de aplicación con carácter general lo indicado en el Artículo 6 –Uso inadecuado de los recursos y sistemas de información- de la Norma de Uso de los Recursos y Sistemas de Información de la Universidad de Murcia.

Además, se recomienda a todos los usuarios del servicio de Correo Electrónico seguir estas recomendaciones de uso:

- a) Acceder con la periodicidad adecuada a sus buzones de correo para leer los mensajes.
- b) Efectuar un mantenimiento adecuado de los mensajes almacenados en sus buzones, evitando un crecimiento desmesurado de los mismos.
- c) Conocer las medidas y seguir las recomendaciones que sobre el “spam” o “correo basura”, “phising” y otras modalidades de Abuso en el Correo



Electrónico (ACE), la Universidad de Murcia tiene publicadas en la siguiente página web: <https://www.um.es/atika/correo/spam>

Artículo 18. Formación

La UM dará la formación adecuada a sus empleados para el uso correcto y seguro del servicio de correo dentro de los planes generales y específicos de formación.

Disposiciones finales

Disposición final primera

Esta Disposición se mantendrá en todo momento actualizada y accesible de forma electrónica desde la Sede Electrónica de la Universidad de Murcia.

Disposición final segunda. Régimen sancionador del servicio

En cumplimiento del artículo 128 de los Estatutos de la Universidad de Murcia, existirá un reglamento disciplinario donde se especifique la tipificación de las faltas en la que el Rector basará la adopción de sus decisiones relativas al régimen disciplinario de los usuarios de los servicios de la Universidad de Murcia

Disposición final tercera. Reforma de la disposición técnica

La Disposición se modificará en el caso de que la normativa vigente o los cambios tecnológicos lo aconsejen. La modificación será propuesta por la Comisión de Seguridad de la Información quién lo elevará al Rector.

Disposición final cuarta. Entrada en vigor

Esta Disposición entrará en vigor **A determinar**