



Resolución rectoral para la protección del servicio de correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia

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

El correo electrónico corporativo es una herramienta básica en la comunicación institucional y en el desarrollo del trabajo diario en la Universidad de Murcia.

El artículo 4, apartado c, de la Norma de uso de los recursos y sistemas de información de la Universidad de Murcia, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 29 de noviembre de 2019, 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».

Asimismo, el anexo II del 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), establece una serie de medidas de seguridad de obligado cumplimiento para el servicio de correo de las instituciones.



De esta forma, la Universidad de Murcia se dota de esta norma sobre el uso del servicio de correo electrónico corporativo con el fin de optimizar recursos y de asegurar un encaminamiento correcto del correo que permita un uso seguro y adecuado de este.

En su virtud, a propuesta del rector de la Universidad de Murcia y previa la tramitación que obra en el expediente administrativo correspondiente, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia, reunido en sesión de [...] de [...] de 2021, ha acordado aprobar la Norma técnica para la protección del servicio de correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia.

Artículo 1. Objeto.

La presente norma tiene por objeto desarrollar la regulación del servicio de correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia y ultimar su adecuación a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS), con la finalidad de hacer efectivas las medidas de seguridad de obligado cumplimiento contenidas en su anexo II, dirigidas a proporcionar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos de las administraciones públicas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La presente norma comprende el ámbito objetivo de la Universidad de Murcia y de sus servicios, centros y unidades y es de aplicación al conjunto de usuarios habilitados para el acceso al servicio de correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia.



Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta norma, se entiende por:

- a) *Correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia*: servicio de correo electrónico prestado bajo dominio titularidad de la Universidad de Murcia y que es proporcionado por esta al conjunto de personas integrantes de su comunidad universitaria y, en particular, a los empleados públicos a su servicio.
- b) *Buzón de correo electrónico*: Se llama buzón de correo electrónico al depósito que sirve para almacenar correos electrónicos.
- c) *Cuenta de correo personal*: cuenta de correo electrónico bajo el dominio de la Universidad de Murcia asignada a una persona y con un buzón de correo para su uso exclusivo.
- d) *Cuenta de correo de grupo*: cuenta de correo electrónico bajo el dominio de la Universidad de Murcia asignada a un conjunto determinado de usuarios y que comparten un buzón.
- e) *Cuenta de correo electrónico activa*: cuenta de correo electrónico corporativo que tiene acceso al buzón y permite enviar y recibir mensajes de correo.
- f) *Cuenta de correo electrónico desactivada*: cuenta de correo electrónico corporativo extinguida al término de su vigencia y con arreglo a lo prevista en esta norma. Una cuenta de correo electrónico desactivada no permite enviar ni recibir mensajes de correo, así como tampoco se puede acceder a su buzón.
- g) *Cuenta de correo electrónico abandonada*. Es una cuenta personal en la que la persona usuaria no atiende los avisos de renovación una vez llegado a su caducidad.



h) *Encaminamiento de correo electrónico*. Proceso y configuración para decir la ruta a seguir por los correos enviados o recibidos.

Artículo 4. *Dominio*.

El servicio de correo electrónico corporativo permite el uso de buzones de correo bajo el dominio titularidad de la Universidad de Murcia «um.es».

Artículo 5. *Clasificación de las cuentas de correo electrónico corporativo*.

1. En la Universidad de Murcia se distinguen dos tipos de cuentas de correo electrónico corporativo:

- a) Cuentas de correo personal.
- b) Cuentas de correo de grupo, destinadas de ordinario a servir como cuentas generales de grupos, departamentos, unidades u otras estructuras o colectivos. Su uso es compartido por todas las personas integrantes del grupo y se conserva la trazabilidad de las acciones realizadas por cada usuario personal de forma individual.

2. La cuenta de correo personal es intransferible.

3. Para compartir cuenta de correo electrónico se habrá de hacer uso de cuenta de correo de grupo.

Artículo 6. *Personas usuarias del servicio de correo*.

Tienen el concepto de usuarios con derecho a obtener una cuenta de correo personal las personas integrantes de alguno de los siguientes colectivos:



- a) Estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios de la Universidad de Murcia.
- b) Egresados y egresadas, para quienes se ha de atender a lo previsto en el artículo 7.
- c) Otros que cuenten con alguna relación con la Universidad de Murcia de cuyo contenido forme parte la facultad de disponer de cuenta de correo electrónico corporativo, para cuya asignación se requiere en cada caso concreto de la autorización explícita de la Secretaria General de la Universidad de Murcia.

Artículo 7. Alta en el servicio de correo.

1. El alta en el servicio de correo electrónico corporativo se produce con la creación de la primera cuenta de correo personal activa en el dominio um.es y tendrá la denominación <usuario>@um.es correspondiente a la persona interesada.
2. La creación de la primera cuenta de correo personal se llevará a cabo:
 - a) En el caso de estudiantes, con ocasión de la primera matrícula.
 - b) En el supuesto de empleados públicos de la Universidad de Murcia, al establecerse la correspondiente relación de servicios y mediante las aplicaciones corporativas existentes.
 - c) En el supuesto de otros colectivos distintos de los señalados en los apartados anteriores, por medio de las aplicaciones corporativas habilitadas al efecto y autorizados por Secretaría General.



3. En tanto se disponga de la condición de estudiante o de empleado público al servicio de la Universidad de Murcia no se podrá renunciar a la cuenta de correo personal asignada ni obtener su cancelación o desactivación.

Artículo 8. Aplicaciones de usuario del correo corporativo.

Cualquier usuario con cuenta de correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia puede servirse de esta para:

- a) Enviar y recibir mensajes de correo electrónico.
- b) Acceder a su buzón para gestionar sus mensajes.
- c) Aplicar filtros para efectuar de manera automática operaciones sobre los mensajes entrantes.
- d) Establecer respuesta automática en los supuestos de ausencias.

Artículo 9. Uso del servicio de correo electrónico.

El acceso al servicio de correo electrónico corporativo requiere disponer de una cuenta de correo electrónico activa en el dominio um.es y puede efectuarse:

- a) Configurando un cliente o programa de correo electrónico para enviar mensajes y acceder a los buzones.
- b) Haciendo uso de un navegador web para acceder al portal «Webmail de la Universidad de Murcia», disponible en la URL indicada en el artículo 21.



Artículo 10. *Baja en el servicio de correo.*

La baja en el servicio de correo electrónico corporativo se producirá por cuando deje de tener cuentas de correo electrónico personal activas.

Artículo 11. *Caducidad de las cuentas de correo electrónico corporativo.*

1. Todas las cuentas de correo electrónico corporativo tienen una fecha de caducidad determinada en función del colectivo al que pertenezca la persona usuaria.
2. La duración inicial de cada cuenta y, por consiguiente, la determinación de su fecha de caducidad se hace depender del tipo de relación concurrente entre la persona usuaria y la Universidad de Murcia y de la misma duración prevista para dicha relación.
3. En todo caso, cuando se extinga la relación con la Universidad de Murcia en cuya virtud se dispone de cuenta de correo personal, la cuenta correspondiente pasará a disponer de un plazo de vigencia de 365 días a contar desde el día siguiente al de la extinción de la relación jurídica habilitante, para proceder a la renovación que realizará el usuario de forma personal a través de las opciones 4 y 5 del artículo 11.
4. La Universidad de Murcia enviará sucesivos avisos a los usuarios con antelación de treinta, siete y un día respecto de la fecha prevista para la caducidad de la cuenta. Si no se ha obtenido respuesta por parte del usuario, luego de 14 días desde la fecha de caducidad se procederá a la desactivación de la cuenta.
5. No serán estimadas las pretensiones de reactivación de cuentas desactivadas, excepto en los siguientes supuestos:



a) Cuando la persona interesada acredite la concurrencia de causa justificada que le hubiera impedido la renovación en el tiempo previsto al efecto, en supuestos tales, con carácter enunciativo, como los debidos a enfermedad de larga duración, accidente u otros de fuerza mayor que sean fundadamente apreciados por la Secretaría General de la Universidad de Murcia.

b) Cuando la persona titular de la cuenta vuelva a hallarse en alguno de los casos del artículo 6.

6. Los buzones con los mensajes de las cuentas de correo electrónico corporativo desactivadas y que no haya sido objeto de solicitud de reactivación por sus propietarios serán eliminados del servicio pasado un año desde su desactivación. Así mismo, será anulada 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. Cuentas de correo de grupo.

1. Las cuentas de correo de grupo solo pueden ser creadas a través del Servicio de Grupos de la Universidad de Murcia habilitado en la URL indicada en el artículo 21.

2. El empleo de cada cuenta de correo de grupo se halla restringido a las personas integrantes del grupo a las que su administrador haya autorizado a tal efecto.

3. Para acceder y hacer uso de la cuenta de correo de grupo y con el fin de garantizar la trazabilidad y seguridad de su uso será preciso que cada persona integrante del grupo se autentique con sus credenciales personales, consistentes en su cuenta del dominio um.es y la contraseña esta.



4. Es responsabilidad de los administradores del grupo adoptar las decisiones atinentes a la concesión y reiterada de permisos a favor de las personas integrantes del grupo, así como proceder a su realización técnica.
5. Las cuentas de correo de grupo están sujetas a un plazo de caducidad de 365 días, a contar a partir del día siguiente al de la fecha de su creación, de modo que les será, asimismo, de aplicación lo establecido en el artículo 11.
6. La cuenta de correo de grupo puede ser desactivada en cualquier momento por los administradores del grupo a través de la aplicación de grupos habilitada en la URL indicada en el artículo 21.

Artículo 13. Encaminamiento de correo electrónico.

1. El encaminamiento de mensajes hacia y desde la Universidad de Murcia se efectuará a través de un sistema, la estafeta central, que será gestionado directamente por el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ATICA) de la Universidad de Murcia.
2. El resto de estafetas de la Universidad de Murcia no podrán recibir o enviar correo directamente desde o hacia Internet, sino que solo podrán hacerlo a través de la estafeta central.

Artículo 14. Mantenimiento de los buzones de correo.

1. La Universidad de Murcia, a través de sus servicios técnicos, efectuará las tareas de mantenimiento precisas para el correcto funcionamiento del servicio de correo, así como para la optimización de su operativa y de su rendimiento.



2. Las tareas de mantenimiento de comporten interrupción u otras incidencias sobre la operativa del servicio serán comunicadas con antelación suficiente a los usuarios afectados, por medio de mensajes de correo electrónico u otros medios adecuados, y se procurará que su realización se verifique en los días y horas que menores inconvenientes pueden ocasionar.
3. La información específica sobre las tareas de mantenimiento se hará pública conforme a lo previsto en el artículo 21.
4. En casos de saturación de buzones o de abandono de cuentas, una vez alcanzado el tamaño máximo del buzón no se podrán recibir más mensajes de correo en el buzón mientras el usuario no libere espacio del mismo o solicite una ampliación a través del Centro de Atención a Usuarios de Ática. En estos casos también se podrá restringir el envío de mensajes de correo por falta de espacio.

Artículo 15. Copias de seguridad.

1. Se realizará copia de seguridad de los siguientes elementos integrantes del servicio de correo electrónico corporativo:
 - a) Programas y archivos de configuración del propio servicio.
 - b) Archivos de registro de eventos o *logs*.
 - c) Buzones de los usuarios de correo.
 - d) Archivos de configuración personales de los usuarios depositados en el servidor.



2. La frecuencia y el número de copias de seguridad efectuadas podrán variar en función de la disponibilidad y características de los datos a almacenar y de la gestión del servicio.
3. El usuario será responsable de efectuar copia de los mensajes que considere importantes en un medio local y personal.

Artículo 16. Medidas contra el abuso en el correo electrónico.

1. Se adoptarán las medidas necesarias para combatir y prevenir actividades de abuso del correo tales como *spam*, envíos de correo masivos, *phishing*, virus y otras. Las notificaciones, guías y recomendaciones se harán públicas con arreglo a lo previsto en el artículo 21 de esta norma.
2. Cualquier consulta, queja o información relativa al abuso en el correo electrónico en el ámbito de la Universidad de Murcia puede ser dirigida al CAU cuya referencia está en el artículo 21 de esta norma.

Artículo 17. Límites y parámetros de gestión del servicio de correo.

Se adoptarán los parámetros técnicos necesarios para configurar el servicio de correo electrónico corporativo con arreglo a criterios de optimización de recursos. Los límites y parámetros de las distintas configuraciones serán hechos públicos conforme a lo previsto en el artículo 21.

Artículo 18. Derechos de los usuarios del servicio de correo

1. En relación con los derechos de los usuarios será de aplicación lo previsto en el artículo 3 de la Norma de Uso de los Recursos y Sistemas de Información de la Universidad de Murcia.



2. Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios del servicio de cuentas de correo electrónico corporativo tienen derecho a:

- a) Ser informados a través del correo electrónico y de la página web indicada en el artículo 9 de cualquier cambio en el servicio que les afecte.
- b) Ser informados permanentemente del estado de funcionamiento del servicio de correo según lo indicado en el artículo 21 de esta misma norma.
- c) Ser atendido por el Centro de Atención al Usuario de ATICA en relación con las dudas, incidentes o problemas que surjan durante el uso del servicio de correo y obtener una respuesta o solución a las peticiones; así como, ser informado sobre incidentes y problemas que puedan existir con su cuenta de correo.
- d) Recibir las comunicaciones y avisos de caducidad previstos en el artículo 12.
- e) Solicitar, según lo indicado en el artículo 21, a través del CAU la recuperación de mensajes y de carpetas borradas de sus buzones de correo.
- f) Solicitar información acerca del uso de sus cuentas de correo

Artículo 19. Obligaciones de los usuarios del servicio de correo.

1. Acerca de las obligaciones de los usuarios será de aplicación lo previsto en el artículo 5 de la Norma de Uso de los Recursos y Sistemas de Información de la Universidad de Murcia.

2. Sin perjuicio de lo señalado en el apartado 1, los usuarios de cuentas de correo electrónico corporativo de la Universidad de Murcia quedan obligados a:



- a) Responsabilizarse de todas las actividades realizadas mediante el empleo de la cuenta de correo personal que tengan asignada o en el marco de una cuenta de correo de grupo para cuyo empleo estén autorizados.
- b) Mantener en secreto las contraseñas de sus cuentas de correo y no revelarlas a terceros.
- c) No delegar el uso de su cuenta de correo personal.
- d) Avisar al Centro de Atención de Usuarios de Ática según lo indicado en el artículo 21 de cualquier comportamiento anómalo que detecten en el uso de sus cuentas de correo.

Artículo 20. *Uso adecuado del servicio de correo*

1. En relación con el uso adecuado del servicio de correo electrónico corporativo es de aplicación, con carácter general, el artículo 6 de la Norma de Uso de los Recursos y Sistemas de Información de la Universidad de Murcia.
2. Sin perjuicio de lo señalado en el apartado 1, Los usuarios del servicio de correo electrónico corporativo quedan sujetos a las siguientes 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 estos.
 - c) Conocer las medidas y seguir las recomendaciones publicitadas conforme a lo previsto en el artículo 9 en relación con supuestos tales como los del



denominado *spam* o “correo basura”, *phishing* y otras modalidades de abuso en el correo electrónico.

Artículo 21. Documentación y notificación de incidencias

1. La documentación, instrucciones, recomendaciones y resto de información que deba hallarse públicamente disponible en relación con el servicio de correo electrónico corporativo se mantendrá actualizada por ATICA en la URL <https://www.um.es/atika/correo>.

2. En dicha URL se publicarán las entradas asociadas a las aplicaciones de gestión del servicio de correo y su configuración adecuada.

- Portal de acceso a webmail
- Aplicación para gestión de grupos
- Avisos de mantenimiento
- Límites y parámetros de funcionamiento
- Situación actual del servicio

3. Todas las incidencias, dudas, avisos y cualquier comentario relacionado con el servicio de correo electrónico de la Universidad de Murcia se podrán dirigir al CAU utilizando la cuenta dumbo@um.es o extensión 4222.



Disposición final primera. *Accesibilidad de la norma.*

La presente norma, con inclusión de sus modificaciones y actualizaciones, se mantendrá en todo momento accesible de forma electrónica en la Sede Electrónica de la Universidad de Murcia.

Disposición final segunda. *Régimen de uso del servicio.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 128 de los Estatutos de la Universidad de Murcia, se desarrollará una normativa específica atinente al régimen disciplinario del servicio, en la que se efectuará la tipificación de las faltas y de las sanciones procedentes y proporcionadas al supuesto de régimen sancionador atinente al uso de servicio público, y que se entenderá sin perjuicio de los regímenes disciplinarios de orden legal aplicables a las relaciones de servicio de los empleados públicos y del estudiantado.

Disposición final tercera. *Actualización.*

La presente norma será objeto, en su caso, de las modificaciones que pudieran resultar precisas por razón de cambios en la ordenación legal o reglamentaria aplicable o por causa de cambios tecnológicos que así lo aconsejen. A tal efecto, la Comisión de Seguridad de la Información formulará la oportuna propuesta dirigida al rector o rectora para su aprobación, si procede.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente norma entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el TOUM de la Universidad de Murcia.