



Uso del servicio de correo electrónico

Área de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas

Universidad de Murcia

Versión: Febrero-2018

Preámbulo

Tal y como se indica en el Artículo 4 del Reglamento de ATICA, apartado c), entre los fines de ATICA se encuentra “Dar al personal de la Universidad de Murcia el mayor conjunto de servicios relacionados con las TIC que sus necesidades docentes, investigadoras o de gestión demanden, de forma acorde con la evolución tecnológica y en el marco de sus posibilidades presupuestarias y de personal”.

El Correo Electrónico representa una herramienta básica en la comunicación institucional y precisa ser regulada la prestación del mismo. En concreto, esta disposición establece las condiciones de prestación del Servicio de Correo Electrónico, así como los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho servicio.

Capítulo I - Descripción del servicio

Artículo 1. Descripción

El servicio de Correo Electrónico permite la creación y uso de cuentas de correo electrónico, ya sean de tipo personal o de tipo compartido (cuentas de correo de grupo). 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
- d) Establecer respuesta automática ante ausencias.

Área de TIC Aplicadas

Además, en la UM, la cuenta de correo electrónico, junto con la contraseña asociada, constituye la credencial de la cuenta corporativa para acceder a los servicios y aplicaciones corporativos de la Universidad de Murcia.

Artículo 2. Tipo de cuentas de correo electrónico

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

- a) Cuentas de correo personales: 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 a través del Servicio de Grupos de la UM (<https://grupos.um.es>). Su uso es compartido por todos los miembros del grupo, por lo que también se conocen como “cuentas de correo compartidas”

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 xxx@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. Puede consultarse la configuración genérica de un programa de correo para usuarios de correo de la UM en la siguiente página: <https://www.um.es/atika/configuracion-generica-correo>.
- b) Haciendo uso de un navegador web para acceder al portal de “Webmail de la UM” disponible en <https://webmail.um.es>. En este caso, no hace falta configurar ningún programa de correo y basta con autenticarse en el Portal de Entrada de la UM (<https://entrada.um.es>).
- c) De manera similar al Webmail de la UM, otras aplicaciones y servicios de la UM o de fuera de la UM pueden hacer uso del servicio de correo electrónico de la UM, bien como sistema de notificaciones automáticas, bien permitiendo a sus usuarios enviar mensajes y/o acceder al buzón.

Artículo 4. Documentación

Puede obtener más información sobre el uso del servicio de correo electrónico de la UM en el siguiente enlace: <https://www.um.es/atika/correo>.

Capítulo II - Usuarios del Servicio

Artículo 5. Usuarios

Son usuarios con derecho a obtener una cuenta de correo personal del tipo xxx@um.es, los pertenecientes a a alguno de los colectivos “con derecho a correo”. En concreto:

- a) El PDI, el PAS y los estudiantes.
- b) Otros colectivos explícitos que cuenta con alguna relación con la Universidad, y autorizados por Secretaría General.

Los usuarios no pertenecientes a los colectivos con derecho a correo pero que hayan obtenido en el pasado una cuenta de correo de la UM por haber pertenecido en su momento a alguno, también son usuarios del servicio de correo de la UM mientras renueven periódicamente la caducidad de su cuenta de correo de acuerdo al artículo 9 de la presente disposición.

Capítulo III - Procedimiento de acceso/cancelación

Artículo 6. Alta en el servicio

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

- a) En el caso de los estudiantes, con la primera matrícula de la persona en una secretaría de centro.
- 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 UM autorizadas a crear cuentas de correo para dichos colectivos.

Artículo 7. Baja del servicio

La baja de un usuario en el servicio de correo electrónico de la UM se produce cuando deja de tener cuentas de correo personales del tipo xxx@um.es activas.

La desactivación de una cuenta de correo en la UM se produce 14 días después de alcanzarse su fecha de caducidad, según se explica en el artículo 9 de la presente disposición técnica.

Una cuenta de correo electrónico desactivada no puede enviar ni recibir mensajes de correo, tampoco puede acceder a su buzón.

Capítulo IV - Condiciones de prestación del servicio

Artículo 8. Servicio operado por la UM

El servicio de Correo Electrónico de la UM está administrado por personal de ATICA y funciona sobre sistemas (red, servidores, almacenamiento) propios de la UM. Está basado en Postfix (para el envío y recepción de mensajes) y Dovecot (para acceso al buzón), dos programas con licencia GPL y de amplio uso en la comunidad universitaria mundial. ATICA se compromete a mantener actualizados los recursos dedicados a este servicio, de manera que se garantice un correcto funcionamiento y evolución del mismo a lo largo del tiempo.

Artículo 9. Caducidad de las cuentas de correo

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

- a) Las cuentas de correo electrónico creadas a usuarios pertenecientes al PDI, PAS o estudiantes no caducan, se crean con fecha de caducidad ilimitada.
- 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.

Un proceso automático revisa diariamente la fecha de caducidad de cada una de las cuentas de correo electrónico de la UM, avisando a aquellas que se acercan a su fecha de caducidad y desactivando aquellas que han rebasado su fecha de caducidad en 14 días.

El proceso envía tres avisos de caducidad conforme se aproxima la fecha de caducidad de una cuenta: cuando faltan 30 días, cuando faltan 7 días y cuando falta 1 día para caducar la cuenta.

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.

ATICA 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 eliminado del servicio pasado un año desde su desactivación.

Artículo 10. 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.

Las cuentas de correo de grupo carecen de contraseña. 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).

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 9 de

esta disposición. Las cuentas de grupo a las que se considere de carácter permanente y se les quiera dejar sin fecha de caducidad deben ser comunicadas a ATICA vía DUMBO para que proceda en consecuencia.

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>.

ATICA se reserva el derecho de desactivar cuentas de correo de grupo desatendidas o sin uso.

Artículo 11. Encaminamiento de correo electrónico

El encaminamiento de mensajes hacia y desde la UMU se efectuará a través de un sistema central (la estafeta de salida) gestionado directamente por ATICA. El resto de estafetas de la UMU no podrán recibir o enviar correo directamente desde o hacia Internet; sólo podrán hacerlo a través de la estafeta central.

El objetivo de este esquema de encaminamiento institucional pretende:

- a) Centralizar en un sólo punto el flujo de mensajes hacia y desde la Universidad, optimizando recursos y facilitando las tareas administrativas de detección y eliminación de virus, gusanos y spam
- b) Generar estadísticas globales de tráfico hacia y desde la Universidad
- c) Impedir el uso de estafetas de la UMU mal configuradas para generar spam

Artículo 12. Mantenimiento de los buzones de correo

Para un correcto funcionamiento del servicio de correo es necesario efectuar de manera periódica tareas de mantenimiento de los servidores. Algunas de estas tareas afectan a los buzones de los usuarios de correo. Puede consultar información específica sobre las tareas de mantenimiento en la siguiente página web:

<https://www.um.es/atika/correo/mantenimiento-buzones-umu>

A fin de garantizar un correcto funcionamiento del servicio de correo electrónico, y para optimizar los recursos informáticos y el rendimiento del sistema, ATICA procederá del siguiente modo a la hora de gestionar el espacio dedicado a almacenar los mensajes de correo de cada usuario:

- 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 desuscribiendo la dirección de correo de las listas de correo de la UMU a las que pudiera estar suscrita.

En cualquier caso, ÁTICA se compromete a avisar con la antelación suficiente y por los medios oportunos al usuario afectado antes que se dé alguna de las situaciones contempladas arriba.

Artículo 13. Copias de seguridad

ÁTICA 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, ATICA no asegura la recuperación de mensajes eliminados a partir de las copias de seguridad de los buzones. Es responsabilidad del usuario del buzón el efectuar copia de los mensajes que considere importantes en un medio local y personal.

Artículo 14. Medidas contra el ACE (Abuso en el Correo Electrónico)

Dispone de una definición completa del término ACE y de las medidas adoptadas por ATICA para combatirlo en el siguiente enlace: <https://www.um.es/atica/correo/spam>.

Entre las medidas adoptadas por ATICA para combatir y prevenir las actividades del ACE (spam, envíos de correo masivos, phishing, virus, etc.) se

encuentran algunas que pueden afectar a los usuarios, ya se trate de los propios de la UM o usuarios externos. En concreto:

- a) Falsos positivos: mensajes de correo electrónico perfectamente válidos que los sistemas antispam o antivirus de la UM consideran spam o que contienen virus y pueden ser rechazados y/o filtrados.
- b) Falsos negativos: mensajes de correo electrónico de spam o con virus que los sistemas antispam o antivirus de la UM consideran válidos y son entregados en el buzón de los usuarios.
- c) Bloqueo y/o cambio de contraseña forzado de cuentas de correo electrónico comprometidas, que han sido o están siendo usadas para cometer actividades propias del ACE.
- d) Bloqueo de la dirección de red (dirección IP) de equipos (servidores, ordenadores personales, dispositivos móviles, etc.) comprometidos, conectados a la red de la UM o no, que han sido o están siendo usados para cometer actividades propias del ACE.

El usuario de correo electrónico de la UM o de fuera de la UM debe entender que ATICA aplica una estrategia preventiva, del tipo “best effort”, que persigue minimizar el impacto de los efectos del ACE entre sus usuarios y sistemas informáticos, que estas situaciones pueden producirse y que ATICA y la Universidad de Murcia quedan exentas de cualquier tipo de responsabilidad por los perjuicios que pudieran derivarse.

Cualquier consulta, queja o información relativa al ACE en el ámbito de la UM puede ser dirigida a la dirección de correo electrónico abuse@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 15. Límites y parámetros de gestión del servicio de correo

Se describen a continuación los límites y parámetros que regulan aspectos concretos del funcionamiento del servicio de correo electrónico. Estos parámetros podrán ser cambiados previo acuerdo del Comité de Estrategia TI u órgano pertinente. En la página web del servicio se detallarán los parámetros vigentes en cada momento.

- a) Tamaño máximo del mensaje para envío y recepción: 25 MB.
- b) Tamaño del buzón por defecto: 10 GB (ampliable según necesidades para el PAS, PDI y cuentas de correo de grupo institucionales).
- c) Eliminación automática de mensajes de la carpeta SPAM: diariamente se eliminan definitivamente los mensajes de la carpeta SPAM con más de 15 días de antigüedad.
- d) Eliminación automática de mensajes de la carpeta Trash (Papelera): diariamente se eliminan definitivamente los mensajes de la carpeta Trash (Papelera) con más de 15 días de antigüedad.
- e) Los mensajes definitivamente eliminados pueden ser recuperados si se solicita su recuperación vía DUMBO antes de que pasen 15 días desde su eliminación definitiva.
- f) Cuentas de correo abandonadas: se considera que una cuenta de correo está abandonada si no tiene redirigido su correo y han transcurrido más de 365 días desde la última vez que se accedió al buzón o se envió un mensaje desde esa cuenta.
- g) Control de flujo en el envío de mensajes. Con carácter general se establecen restricciones a la hora de aceptar mensajes en el servidor de correo corporativo. Las restricciones se establecen limitando un número en un intervalo de tiempo: número máximo de conexiones SMTP con el servidor, número máximo de mensajes, número máximo de direcciones de correo de destino, etc. Para evitar que posibles ataques por parte de terceros, no se hacen públicos los límites concretos impuestos al tráfico de correo de la UMU

Capítulo V - Derechos y obligaciones del usuario

Artículo 16. Derechos

Serán de aplicación todos los derechos recogidos en el Artículo 4 -Derechos de los usuarios- de la Normativa de uso de los recursos y servicios TIC 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 o de la página web del servicio (<http://www.um.es/atika/correo>) o de ATICA (<http://www.um.es/atika>) 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 17. Obligaciones

Serán de aplicación todas las obligaciones recogidas en el Artículo 5 - Obligaciones de los usuarios- de la Normativa de uso de los recursos y servicios TIC 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 ATICA (a través del Portal de Entrada de la UM: <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.

Capítulo VI - Uso adecuado del servicio

Artículo 18. Uso adecuado

Serán de aplicación todas las buenas prácticas de carácter general recogidas en el Artículo 4 del “Uso de los recursos y servicios TIC”.

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), ATICA tiene publicadas en la siguiente página web: <https://www.um.es/atika/correo/spam>

Capítulo VII - Incumplimiento de la disposición técnica

Artículo 19. Incumplimiento

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 ÁTICA.

Capítulo VIII - Reforma de la disposición técnica

Artículo 20. Reforma de la disposición técnica

Esta Disposición se mantendrá en todo momento actualizado y accesible de forma electrónica desde la sede web de la Universidad de Murcia y de forma impresa en la sede institucional de ÁTICA.

La Disposición se modificará en el caso de que la normativa vigente o los cambios tecnológicos lo aconsejen. La modificación será propuesta por el Comité de Dirección de Gobierno TI quién lo elevará al Comité de Estrategia para tramitar su aprobación.

Capítulo IX - Disposiciones finales

Artículo 21. Disposiciones finales

Esta Disposición entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el órgano superior que, a criterio del Rector, en cada momento se determine.