



DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

1. Datos del contacto del servicio
2. Descripción básica del servicio
3. Responsabilidad del servicio
4. Procedimiento de usuarios
5. Modos de acceso al buzón de correo
6. Política antivirus y Anti-Spam
7. Política de Log
8. Límites de tamaño
9. Puntos de contacto
10. Recomendaciones para el correcto uso del correo electrónico
11. Servicios adicionales

1. DATOS DEL CONTACTO DEL SERVICIO

En apoyo de los objetivos fundamentales de nuestra institución, educación e investigación, y respetando los principios de libertad de expresión y privacidad de información, se ofrecen un serie de recursos de red y de información a nuestra comunidad universitaria.

Para contactar con los encargados del servicio de correo electrónico de la UAM puede usar las siguientes direcciones de correo: **postmaster@uam.es**, **abuse@uam.es** y **cau@uam.es**. También puede contactar a través del teléfono: **91 497 4029**.

Actualmente el servicio está gestionado por 3 personas. A continuación se recogen una serie de enlaces que pueden ser de utilidad:

- Gestión de direcciones funcionales: <https://direccionesfuncionales.uam.es>
- Gestión de listas de distribución: <https://listas-correo.uam.es>
- Acceso webmail: <https://webmail.uam.es>

2. DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL SERVICIO

En la siguiente figura se muestran los diferentes flujos existentes en la arquitectura de correo:

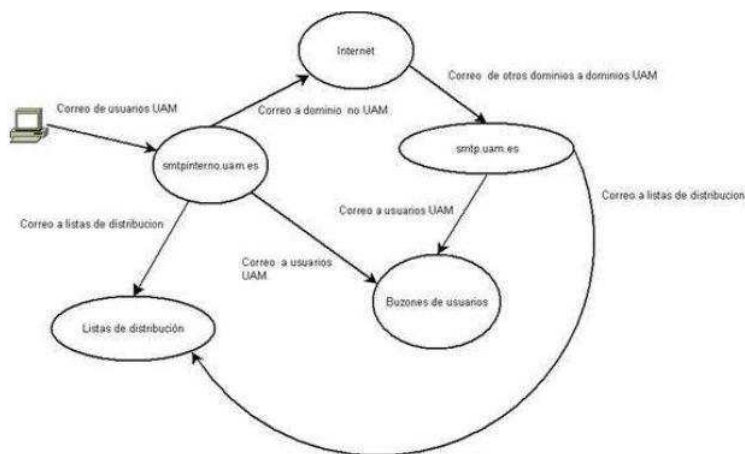


Ilustración 1: Descripción básica del servicio de correo.

3. RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

A continuación se describen algunos aspectos de servicio de los que se hace responsable el personal que lo gestiona.

- Garantizar, en la medida de lo posible, la disponibilidad del servicio.
- Dar a conocer las diferentes políticas del servicio descritas en este documento, cuyas modificaciones serán convenientemente notificadas.
- "Aunque en un tanto por ciento muy elevado de los casos los mensajes de correo electrónico llegan a su destino rápidamente, en ningún caso el servicio de correo garantiza la entrega de un mensaje. Numerosas circunstancias pueden impedir la recepción de un mensaje: desde caídas imprevistas en las líneas de comunicaciones, límites de almacenamiento en los buzones del usuario receptor, rechazo del mensaje por virus, etc..."

4. PROCEDIMIENTOS DE USUARIOS

Las direcciones de correo personal son direcciones asociadas a cada una de las personas relacionadas con la universidad (PAS, PDI, Colaboradores...).

La solicitud de correo personal se puede realizar rellenando el formulario "**Solicitar alta en el servicio de correo electrónico (PDI, PAS y becarios)**"

y personándose por el Centro de Atención a Usuarios donde se debe aportar la **documentación necesaria** (<https://rincon.uam.es/ayuda-alta.html#doc>) en cada caso. La dirección y la cuenta son asignadas en el momento de justificar su relación con la UAM.

Las direcciones funcionales, que permiten realizar con eficacia las diversas funciones que se realizan en la universidad, pueden ser solicitadas a través de la web: <https://direccionesfuncionales.uam.es>.

Las listas de distribución pueden ser solicitadas a través de la web: <https://listas-correo.uam.es>

Las direcciones de correo pertenecientes al dominio @uam.es caducan cuando se deja de tener relación contractual con la UAM.; las direcciones de correo del dominio @estudiante.uam.es no caducan.

El tiempo de respuesta dependerá de la disponibilidad de los recursos humanos, siendo en todo caso el mínimo posible

5. MODOS DE ACCESO AL BUZÓN DE CORREO

La plataforma actual ofrece los siguientes métodos para acceso al correo de los usuarios: POP seguro, IMAP seguro y webmail.

1. IMAP: es un protocolo de red de acceso a mensajes electrónicos almacenados en un servidor, mediante el cual se puede acceder desde cualquier lugar a los mensajes de correo electrónico ya que, salvo que el usuario los elimine, no abandonan el servidor. Adicionalmente el protocolo IMAP permite accesos simultáneos a un mismo destinatario, esto es, permite que se detecten cambios realizados usando diferentes programas sobre un mismo buzón de correo.
2. POP: permite al usuario descargar los correos que originalmente estaban en el servidor a carpetas locales en su PC, aunque se puede configurar el cliente de correo para que deje copia de estos correos en el servidor. Un cliente que usa POP realiza las siguientes operaciones: se conecta al servidor, obtiene todos los correos del usuario, los descarga al pc del mismo, los borra del servidor (o no si así se indica en la configuración del cliente) y se desconecta.
3. Webmail: permite acceder al buzón de correo del usuario a través de un navegador web desde cualquier lugar y no requiere tener una aplicación configurada en el PC desde el que se accede. Los correos se mantendrán alojados en el servidor al igual que ocurría con el protocolo IMAP.

6. POLÍTICA ANTIVIRUS Y ANTI-SPAM

El servicio de correo de la Universidad Autónoma de Madrid posee en su infraestructura un sistema para controlar los posibles virus y el correo electrónico no deseado. El control de virus se realiza para todos los correos que son procesados por la infraestructura.

Si se detecta que un correo contiene un virus se intenta limpiar. Si no se consigue se borra el adjunto infectado, tras lo cual se envía una notificación (mail) al destinatario del mensaje indicándole que el adjunto ha sido eliminado.

Si un correo de origen externo se cataloga como SPAM y va dirigido a un integrante del colectivo PAS/PDI, se marca la cabecera (el Asunto o Subject) con la etiqueta [POSIBLE SPAM]. Si el correo va dirigido a un estudiante el correo marcado como SPAM se elimina. Previamente se

comprueba si el servidor origen del correo no se encuentra en listas negras. Si el servidor origen se encuentra en listas negras, el correo se rechaza.

7. POLÍTICA DE LOGS

Las trazas del tránsito SMTP de las estafetas principales de los correos que gestiona la plataforma de correo de la UAM se guardan por un periodo de 12 meses. Dichas trazas contienen los siguientes datos IP de origen, remitente, destinatario fecha y hora y, si aplica, (salvo que se eliminase el correo por listas negras) el servidor de destino que ha procesado el correo.

8. LÍMITE DE TAMAÑO

Actualmente están impuestos los siguientes límites en la arquitectura de correo:

1. Tamaño máximo de un mensaje: 10MB
2. Tamaño máximo de un buzón de correo: 750 MB para PAS/PDI y 140 MB para estudiantes.
3. Máximo número de destinatarios de un mensaje: 150

9. PUNTOS DE CONTACTO

Puede notificar las incidencias en el uso del correo electrónico a: abuse@uam.es y postmaster@uam.es.

1. **abuse@uam.es**: si conoce o sospecha de un uso fraudulento de sus datos de acceso por parte de terceros deberá notificarlo a esta dirección. En general se comunicarán los malos usos en relación al correo electrónico.
2. **postmaster@uam.es**: En esta dirección se notifican todos los problemas con procesamiento de mails, además de permitir ponerse en contacto con los responsables del servicio.

El tiempo de respuesta dependerá de la disponibilidad de los recursos humanos, siendo en todo caso el mínimo posible

10. RECOMENDACIONES PARA EL CORRECTO USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Las condiciones que aquí se exponen pueden ser actualizadas para acoplarse a nuevas situaciones.

1. Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y buzón de correo que proporciona nuestra Universidad.
2. Es una falta grave facilitar y/o ofrecer nuestra cuenta y buzón a personas no autorizadas.
3. Los usuarios deben ser conscientes de la diferencia entre utilizar direcciones de correo electrónico suministradas por nuestra institución o las privadas ofrecidas por cualquier otro proveedor de Internet. El campo remite de las cabeceras de correo indica el origen al que pertenece el emisor de un mensaje, por lo que hay que tener en cuenta las repercusiones. Las direcciones de la universidad (del tipo nombre.apellido@uam.es o nombre.apellido@estudiante.uam.es) no pueden usarse para actividades privadas o actividades no relacionadas con la educación e investigación.
4. Debe de ser consciente de los términos, prohibiciones y perjuicios englobados en el documento "**Abuso en el Correo Electrónico**".
5. Además:

- Es ilegal utilizar como encaminador de correo otras máquinas que no sean las puestas al efecto por nuestra Universidad
 - Es incorrecto enviar mensajes con direcciones no asignadas por los responsables de nuestra institución y, en general, es ilegal manipular las cabeceras de correo electrónico saliente
6. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas; no es una herramienta de difusión masiva e indiscriminada de información. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos.
7. La violación de la seguridad de los sistemas y/o red pueden incurrir en responsabilidades civiles y criminales. Nuestra Universidad colaborará al máximo de sus posibilidades para investigar este tipo de actos, incluyendo la cooperación con la Justicia.
8. No es correcto enviar correo a personas que no desean recibirlo. Si le solicitan detener ésta práctica, deberá hacerlo inmediatamente. Si nuestra Universidad recibe quejas, denuncias o reclamaciones por estas prácticas se tomarán las medidas sancionadoras adecuadas.
9. Está completamente prohibido realizar cualquier abuso de los **tipos definidos en el documento "Abuso de Correo Electrónico"**, además de cualquiera de las siguientes actividades:
- Utilizar el correo electrónico para cualquier propósito comercial o financiero.
 - No se debe participar en la propagación de cartas encadenadas o participar en esquemas piramidales o temas similares.
 - Distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes con contenidos inapropiados para nuestra Universidad.
 - Está prohibido falsificar las cabeceras de correo electrónico.
 - Las cuentas de la Universidad no deben ser usadas para recoger correo de buzones de otro Proveedor Internet.
10. Estará penalizado con la cancelación del buzón, el envío a foros de discusión (listas de distribución y/o newsgroups) de mensajes que comprometan la reputación de la Universidad o violen cualquier ley española

11.SERVICIOS ADICIONALES

La infraestructura de correo de la Universidad Autónoma dispone de los siguientes servicios complementarios al correo electrónico:

- a. Listas de distribución.
- b. Aplicación para el envío de ficheros de tamaño superior a los 10MB (tamaño máximo soportado por la infraestructura de correo) a través de la interfaz web <https://ficheros.uam.es>
- Cada usuario con una dirección de correo @uam.es puede alojar en un servidor diferentes ficheros y enviar un enlace a los destinatarios que puede usarse para descargar los ficheros. Cada usuario tiene una cuota de 1GB y el tamaño máximo del fichero permitido son 512MB. Los ficheros pertenecientes a usuarios @uam.es permanecen por un periodo de 15 días. Cualquier persona puede acceder al interfaz web de manera anónima para enviar ficheros a direcciones de correo @uam.es. Los ficheros enviados de manera anónima tienen un periodo de retención de 7 días, tras los cuales son eliminados del servidor.
- c. Interfaz colaborativo: permite, a través del interfaz de webmail, gestionar los elementos personales de cada uno de los usuarios, esto es: calendarios, agendas, tareas y notas. Se permite compartir estos elementos con el conjunto de usuarios seleccionado por el propietario.