



# Compromiso institucional de la Universidad Autónoma de Madrid frente al problema del Abuso en el Correo Electrónico

Aprobado por:

- Los Responsables del correo electrónico de la UAM
- El Jefe de la Unidad Técnica de Comunicaciones (UTC) de la UAM
- La Vicerrectora de Coordinación de la UAM
- El Vicerrector de Infraestructura para la Investigación de la UAM

## Introducción

Nuestra Universidad reconoce los principios de libertad de expresión y privacidad de información como partes implicadas en el servicio de correo electrónico. Nuestra Universidad ofrece unos niveles de privacidad similares a los que se ofrecen en el correo postal tradicional y en las conversaciones telefónicas.

Los mensajes pasan a través de muchos sistemas que no pertenecen a Tecnologías de la Información (TI) antes de llegar a su destino. Estos mensajes pueden ser interceptados y leídos por terceras partes. Por todo esto, TI recomienda que los mensajes críticos vayan siempre encriptados.

Ya que los mensajes casi siempre pasan por varias máquinas, su entrega no siempre está garantizada de un modo absoluto. Generalmente, si hay un fallo a la hora de entregar un mail, la persona que lo ha enviado recibe un mail de aviso con el motivo del fallo. Aunque la entrega de los mensajes suele ser muy rápida, la naturaleza de las redes puede incrementar el tiempo de entrega.

El uso del correo electrónico ofrecido por TI es totalmente confidencial. Algunos problemas en la entrega de los mensajes pueden ser derivados al administrador del correo (postmaster@uam.es) que tratará estos mensajes del modo más privado y confidencial posible. El contenido de los mensajes u otros ficheros, es considerado como totalmente confidencial, y los administradores de los sistemas nunca accederán a ellos a no ser que el propio usuario así lo demande, exista un problema en el sistema debido a uno de esos ficheros, o haya clara evidencia de una infracción de la política de uso de TI de los recursos informáticos.

La capacidad de TI de recuperar mensajes u otros ficheros que el usuario ha borrado, depende de varios factores por lo que no siempre es posible. El uso del correo para mensajes confidenciales se hará bajo responsabilidad del usuario, que no debe considerar el correo electrónico como un bien privado sino como un servicio que le presta la Universidad.

Nuestra Universidad promueve y anima al uso del correo electrónico y respeta la privacidad de los usuarios. Nunca se realizarán, de forma rutinaria, monitorizaciones o inspecciones de los buzones sin el consentimiento del propietario del buzón asignado por los responsables de nuestra organización. Sin embargo podrá denegarse el acceso a los servicios de correo electrónico locales e inspeccionar, monitorizar y cancelar un buzón privado cuando:

- Haya requerimientos legales.
- Haya sospechas fundadas de violación de la política interna de la institución. Evitando caer en rumores, chismorreos u otras evidencias no fundadas y previo consentimiento del máximo responsable del servicio.
- Por circunstancias de emergencia, donde no actuar pudiera repercutir gravemente en el servicio general a la comunidad.

## Disposiciones generales

1. Tecnologías de la Información es responsable de cualquier nombre de dominio DNS de tercer nivel bajo el dominio "uam.es".
2. Dentro de los servicios de red que nuestra Universidad provee, se ofrece uno o varios buzones de correo electrónico y una o varias máquinas para el encaminamiento y recogida de correo a/desde Internet a todo nuestro personal que lo requiera. Teniendo registro de las personas y procesos que los están utilizando bajo las direcciones electrónicas de las que somos responsables.
3. Como gestores del servicio de correo electrónico dentro de nuestra institución, nos reservamos el derecho de tomar las medidas sancionadoras oportunas contra los usuarios internos y externos que realicen cualquiera de los abusos incluidos en el apartado "**Tipos de abuso" del documento Abuso en el correo electrónico (ACE)**
4. Disponemos de suficiente información acerca de:
  1. Las diversas actividades que trascienden los objetivos habituales del uso del servicio de correo electrónico que presta nuestra Institución "**Tipos de abuso" del documento Abuso en el correo electrónico (ACE)**
  2. Los perjuicios directos o indirectos que este problema ocasiona a nuestros propios usuarios, rendimientos de máquinas, líneas de comunicaciones etc. reflejados en el apartado "**Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio" del documento Abuso en el correo electrónico (ACE)**

## Objetivos

Este documento ha sido escrito con los siguientes objetivos en mente:

1. Proteger la reputación y buen nombre de la Universidad Autónoma de Madrid en Internet.
2. Garantizar la seguridad, rendimientos y privacidad de los sistemas y máquinas de nuestra organización.
3. Evitar situaciones que puedan causar a nuestra organización algún tipo de responsabilidad civil o penal.

4. Preservar la privacidad y seguridad de nuestros usuarios.
5. Proteger la labor realizada por las personas que trabajan en nuestros servicios de comunicaciones frente a ciertos actos indeseables.

#### Ámbito de aplicación

1. Todas las máquinas de nuestras instalaciones capaces de encaminar correo electrónico (Estafetas).
2. Todas las piezas de mensajes (texto, cabeceras y trazas) residentes en ordenadores gestionados por TI.
3. Todos los usuarios responsables de buzones asignados por TI.
4. Todos los servicios internos que utilizan el correo electrónico, como por ejemplo los servidores de listas de distribución y respondedores automáticos.

Esta política sólo se aplica al correo electrónico en formato electrónico y no es aplicable a correo en formato papel.

#### Compromisos

Nos comprometemos a:

1. Emplear los recursos técnicos y humanos a nuestro alcance para intentar evitar cualquiera de los tipos de abusos reflejados en el "**Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio**" del documento **Abuso en el correo electrónico (ACE)**
2. Evitar, dentro de lo técnicamente posible, la llegada de correo no deseado en los buzones personales bajo el dominio "uam.es".
3. Evitar, dentro de lo técnicamente posible, la distribución de correo no deseado en nuestro Servicio de Listas de Distribución
4. Poner a disposición pública y fácilmente accesible para los usuarios, propietarios de buzones institucionales, la siguiente información:
  - o "Términos y condiciones de uso del servicio de correo electrónico".
  - o "Abuso del Correo Electrónico" y sus implicaciones.
5. Poner a disposición de los usuarios del servicio de correo electrónico de la Universidad los procedimientos adecuados para que puedan actuar contra los abusos externos del correo que sufrirán en sus propios buzones (correo basura o spamming).
6. Intentar mantener nuestros servidores de correo institucionales con las últimas mejoras técnicas (actualizaciones, parches, filtros etc.) para defenderlos de los ataques definidos en el "**Tipos de abuso**" del documento **Abuso en el correo electrónico (ACE)**
7. Proteger los datos personales de nuestros usuarios y de los suscriptores dentro del Servicio de Listas de Distribución: **Nombre, Apellidos y dirección de correo electrónico** de acuerdo a la legislación española reflejada en la LORTAD (Ley Orgánica de Tratamiento de Datos - Ley Orgánica 5/1992 del 29 Octubre).
8. Intentar impedir y perseguir a usuarios internos que realicen cualquiera de las actividades definidas en el apartado "**Tipos de abuso**" del documento **Abuso en el correo electrónico (ACE)**
9. Coordinarnos con el resto de organizaciones la Comunidad RedIris para colaborar en la creación de un frente común frente a este tipo de actividades definidas en el apartado "**Tipos de abuso**" del documento **Abuso en el correo electrónico (ACE)**. Esto incluye la colaboración al nivel necesario para la persecución de estas actividades.
10. Dedicar un buzón (abuse@uam.es) donde puedan ser enviados y atendidos los incidentes.