

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

Fecha actualización del documento: febrero de 2018

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
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 a la 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](mailto:postmaster@uam.es) , [abuse@uam.es](mailto:abuse@uam.es) y [cau@uam.es](mailto:cau@uam.es) . También puede contactar a través del teléfono: 91 497 4029.

Actualmente el servicio está gestionado por 2 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:

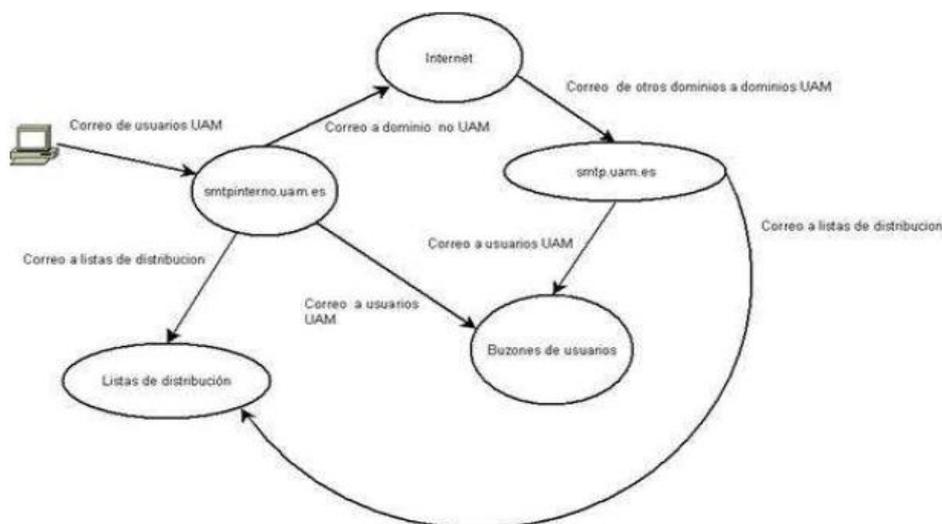


Ilustración 1: Descripción básica del servicio de correo

## 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...).

A excepción de las direcciones del tipo nombre.apellido@alumni.uam.es (ver <https://alumni.uam.es/>), para solicitar una cuenta de correo electrónico debe contactar con el **Centro de Atención a Usuarios (CAU)** en la dirección de correo-e [cau@uam.es](mailto:cau@uam.es), llamando por teléfono a la extensión 4029 (Telf.: 91 497 4029) o personándose en alguna de las siguientes direcciones:

- Escuela Politécnica Superior, Edi. B, Planta Baja, despacho TI-107
- Edificio de Plaza Mayor, Isla B, Primera Planta

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 (y @\*.uam.es. como @estudiante.uam.es, ...) **caducan** al año de cesar la relación contractual con la UAM o cuando el propietario esté 12 meses sin acceder a su buzón.

El tiempo de respuesta a una petición 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 es considerado SPAM, se marca la cabecera (el Asunto o Subject) con la etiqueta [POSIBLE SPAM]. 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. LÍMITES

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

Tamaño máximo de un mensaje: 20MB (excepto a listas)

Tamaño máximo de un buzón de correo:

- 3 Gb para direcciones @uam.es y @fuam.uam.es
- 1,5 Gb para direcciones @inv.uam.es y @externo.uam.es
- 1Gb para direcciones @estudiante.uam.es y @alumni.uam.es

Máximo número de destinatarios de un mensaje: 150

Hay límites en el número máximo de mensajes que un usuario puede enviar, tanto al minuto, como cada 24 horas. Pero pueden variar anualmente según las necesidades y recursos (ahora, 400 mails diarios máximo).

Los límites son lo suficientemente amplios como para no generar problemas. Pero si prevé que va a necesitar hacer un envío masivo (más de 400 destinatarios/24 horas) de un mensaje, contacte con [cau@uam.es](mailto:cau@uam.es) 24 horas antes del envío solicitando una ampliación de los límites. Indíquenos qué dirección funcional de correo y en qué fecha/fechas va a necesitar esta ampliación, así como la IP de envío.

#### 9. PUNTOS DE CONTACTO

Puede notificar las incidencias en el uso del correo electrónico a: [abuse@uam.es](mailto:abuse@uam.es) y [postmaster@uam.es](mailto:postmaster@uam.es).

1. [abuse@uam.es](mailto: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](mailto: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.

Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y buzón de correo que proporciona nuestra Universidad.

Es una falta grave facilitar u ofrecer nuestra cuenta y buzón a personas no autorizadas.

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 deberían usarse para actividades no relacionadas con la Universidad.

Debe de ser consciente de los términos, prohibiciones y perjuicios englobados en el documento "**Abuso en el Correo Electrónico**".

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.

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.

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.

Está completamente prohibido realizar cualquier abuso de los **tipos definidos en el documento "Abuso de Correo Electrónico"**, además de cualquiera de las siguientes actividades:

1. Utilizar el correo electrónico para cualquier propósito comercial o financiero.
2. No se debe participar en la propagación de cartas encadenadas o participar en esquemas piramidales o temas similares.
3. Distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes con contenidos inapropiados para nuestra Universidad.
4. Está prohibido falsificar las cabeceras de correo electrónico.
5. Las cuentas de la Universidad no deben ser usadas para recoger correo de buzones de otro Proveedor Internet.

Estará penalizado con la cancelación del buzón, el envío a foros de discusión (listas de distribución, redes sociales, ...) 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:

1. Listas de distribución.
2. Aplicación para el envío de ficheros de tamaño superior a los 20MB (tamaño máximo soportado por la infraestructura de correo) a través de la interfaz web <https://onedrive.live.com/about/es-es/signin/>
3. 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.