

# **NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO**




	<p>NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>CÓDIGO ENS.NP20</p>	<p>VERSIÓN 1.0</p>
		<p>FECHA 13/01/16</p>	<p>PÁGINA 2 de 10</p>

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	4
2. ALCANCE.....	4
3. VIGENCIA .....	4
4. NORMATIVA .....	5
5. PREVENCIÓN CONTRA SPAM .....	9

	<b>NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>CÓDIGO</b> ENS.NP20	<b>VERSIÓN</b> 1.0
		<b>FECHA</b> 13/01/16	<b>PÁGINA</b> 3 de 10

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio	
1	Enero 2016	Primera Emisión	
Realizado y revisado		Aprobado	
Fdo.		Fdo.	
Fecha		Fecha	

	<p style="text-align: center;">NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>CÓDIGO ENS.NP20</p>	<p>VERSIÓN 1.0</p>
		<p>FECHA 13/01/16</p>	<p>PÁGINA 4 de 10</p>

## 1. OBJETO

El objetivo de la presente norma es regular el acceso y utilización del correo electrónico (e-mail) por parte de los usuarios de los Sistemas de Información de la Diputación de Soria, desde las distintas sedes de la Diputación de Soria o a través de ellas, posibilitando la homogeneización de criterios dentro de sus unidades administrativas y definiendo unas reglas de uso que deberán ser conocidas y observadas por todos los usuarios.

## 2. ALCANCE

Esta Norma es de aplicación a todo el ámbito de actuación de la Diputación de Soria, y sus contenidos traen causa de las directrices de carácter más general definidas en la Política de Seguridad de la Información de la entidad.


La presente Norma será de aplicación y de obligado cumplimiento para todo el personal que, de manera permanente o eventual, preste sus servicios en la Diputación de Soria, incluyendo el personal de organizaciones externas, cuando sean usuarios o posean acceso a los Sistemas de Información de la Diputación de Soria.

## 3. VIGENCIA

La presente Norma ha sido aprobada por la Diputación de Soria, estableciendo de esta forma las directrices generales para el uso adecuado de los recursos de tratamiento de información que la Diputación de Soria pone a disposición de sus usuarios para el ejercicio de sus funciones y que, correlativamente, asumen las obligaciones descritas, comprometiéndose a cumplir con lo dispuesto en los siguientes epígrafes.

Cualquier modificación posterior entrará en vigor inmediatamente después de su publicación por parte de la Diputación de Soria.

Las versiones anteriores que hayan podido distribuirse constituyen borradores que se han desarrollado temporalmente, por lo que su vigencia queda anulada por la última versión de esta Normativa.

	<p>NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>CÓDIGO ENS.NP20</p>	<p>VERSIÓN 1.0</p>
		<p>FECHA 13/01/16</p>	<p>PÁGINA 5 de 10</p>

#### 4. NORMATIVA

El correo electrónico (e-mail) es un servicio de red para permitir a los usuarios de la Diputación de Soria enviar y recibir mensajes. Junto con los mensajes también pueden ser enviados ficheros adjuntos. Las características peculiares de este medio de comunicación (universalidad, bajo coste, anonimato, etc.) han propiciado la aparición de amenazas que utilizan el correo electrónico para propagarse o que aprovechan sus vulnerabilidades.

A continuación se incluye un conjunto de normas que tienen como objetivo reducir el riesgo en el uso del correo electrónico:


- **Utilizar el correo electrónico exclusivamente para propósitos profesionales.** Gran parte de los mensajes de correo electrónico no deseados que llegan a las organizaciones tienen su origen en un uso no profesional de las cuentas de correo. Utilizar el correo electrónico únicamente para fines profesionales reduce la posibilidad de ataque.

Existen numerosos proveedores de servicios de Internet que proporcionan cuentas de correo electrónico gratuitas (gmail, yahoo, hotmail, etc.) que los usuarios pueden configurar y usar en sus ordenadores privados, fuera de las dependencias de la Diputación de Soria y de su perímetro de seguridad.

- **Usar contraseñas seguras.** Para limitar la posibilidad de un acceso no autorizado a las cuentas de correo electrónico, es conveniente utilizar contraseñas robustas. Se entiende que una contraseña es robusta cuando posee, al menos, 8 caracteres (compuestos por letras mayúsculas y minúsculas, dígitos y signos especiales), evitando que la contraseña obtenida sea una palabra de un diccionario, una fecha o, de alguna manera, esté relacionada con el usuario.

Para evitar la problemática derivada de la necesaria memorización de las contraseñas, un mecanismo útil suelen ser los llamados acrósticos, que consisten en seleccionar un carácter de cada palabra de una frase conocida y fácilmente memorizable.

- **No ceder el uso de las cuentas de correo.** Las cuentas de correo son personales e intransferibles. Salvo en casos puntuales - para los que deberá solicitarse y obtenerse


	NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO	CÓDIGO ENS.NP20	VERSIÓN 1.0
		FECHA 13/01/16	PÁGINA 6 de 10

la correspondiente autorización -, no se debe ceder el uso de la cuenta de correo a terceras personas, lo que podría provocar una suplantación de identidad y el acceso a información confidencial.

Además de ello, es conveniente controlar la difusión de las cuentas de correo, facilitando la dirección profesional sólo en los casos necesarios.

- **Revisar la barra de direcciones antes de enviar un mensaje.** El envío de información a destinatarios erróneos puede suponer una brecha en la confidencialidad de la información. Cuando se responde a un mensaje es importante revisar las direcciones que aparecen en el campo Con Copia (CC). Además deben borrarse todas las direcciones que pudieran aparecer en el correo enviado con anterioridad y que aparezcan reflejadas en el nuevo correo reenviado o respondido.
- **No se deben enviar o reenviar correos de forma masiva.** Si se envía por necesidad un correo a un conjunto de destinatarios, conviene usar una lista de distribución o, en su defecto, colocar la lista de direcciones en el campo de Copia Oculta (CCO o BCC), evitando su visibilidad a todos los receptores del mensaje.
- **No enviar mensajes en cadena.** Las alarmas de virus y las cadenas de mensajes son, en muchas ocasiones, correos simulados, que pretenden saturar los servidores y la red. En caso de recibir un mensaje en cadena alertando de un virus, se debe notificar la incidencia.
- **No responder a mensajes de Spam.** La mayor parte de los generadores de mensajes de spam (correo electrónico masivo no solicitado) se envían a direcciones de correo electrónico aleatoriamente generadas, esperando que las respuestas obtenidas confirmen la existencia de direcciones de cuentas reales. Además de ello, en ocasiones tienen el aspecto de mensajes legítimos e, incluso, pueden contener información relativa a la Diputación de Soria.


En cualquier caso, nunca debe responderse a los mismos.

	<p>NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>CÓDIGO ENS.NP20</p>	<p>VERSIÓN 1.0</p>
		<p>FECHA 13/01/16</p>	<p>PÁGINA 7 de 10</p>

- **Utilizar mecanismos de cifrado de la información.** Los mensajes que contengan información sensible, confidencial o protegida deben cifrarse. La Diputación de Soria pondrá a disposición de los usuarios que lo precisen el acceso a la aplicación necesaria para el cifrado de información.
- **Asegurar la identidad del remitente antes de abrir un mensaje.** Muchos ciberataques se originan cuando el atacante se hace pasar por una persona o entidad conocida (amigo, compañero, etc.) del usuario atacado. El origen de estas acciones es diverso: acceso no autorizado a la cuenta, suplantación visual de la identidad, introducción de código malicioso que utiliza la cuenta remitente para propagarse, etc. En caso de recibir un correo sospechoso, y dependiendo de su verosimilitud, cabe: ignorarlo, no abrirlo y poner el hecho en conocimiento del remitente, independientemente de comunicar la incidencia de seguridad correspondiente. Igualmente, el envío de información sensible, confidencial o protegida a petición de un correo del que no se puede asegurar la identidad del remitente debe rechazarse.

Es importante tener en cuenta que resulta muy sencillo enviar un correo con un remitente falso. Nunca se debe confiar en que la persona con la que nos comunicamos vía email sea quien dice ser, salvo en aquellos casos que se utilicen mecanismos de firma electrónica de los correos (no sólo de los ficheros adjuntos).

- **Desactivar la vista previa.** Utilizar la vista previa para los correos de la bandeja de entrada comporta los mismos riesgos que abrirlos.
- **Limitar el uso de HTML.** El código malicioso puede encontrarse fusionado con el código HTML del mensaje. Desactivar la visualización HTML de los mensajes ayuda a evitar que el código malicioso se ejecute.
- **Utilizar herramientas de análisis contra código dañino.** La utilización de herramientas tales como antivirus y cortafuegos ayuda a detectar el código malicioso y a mitigar sus efectos. Por ello, debe configurarse el antivirus con la opción de analizar el correo electrónico entrante.


	NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO	CÓDIGO ENS.NP20	VERSIÓN 1.0
		FECHA 13/01/16	PÁGINA 8 de 10

- **No abrir correos basura ni correos sospechosos.** Aun cuando un mensaje no deseado hubiera traspasado el filtro contra spam, no debe abrirse, debiendo reportar se el correspondiente incidente de seguridad. Es conveniente borrar los correos sospechosos o, al menos, situarlos (sin abrir) en una zona de cuarentena.
- **No ejecutar archivos adjuntos sospechosos.** No deben ejecutarse los archivos adjuntos recibidos sin analizarlos previamente con la herramienta corporativa contra código malicioso. Esto es especialmente importante cuando se reciben adjuntos no solicitados o el correo es sospechoso.

Gran parte del código malicioso suele insertarse en ficheros adjuntos, ya sea en forma de ejecutables (.exe, por ejemplo) o en forma de macros de aplicaciones (Word, Excel, etc.).

- **Informar de correos con virus, sin reenviarlos.** Si el usuario detectara que un correo contiene un virus o, en general, código malicioso, hay que notificar el incidente de seguridad y no reenviarlo, para evitar su posible propagación.
- **No utilizar el correo electrónico como espacio de almacenamiento.** La capacidad de espacio en los servidores de correo de la Diputación de Soria es limitada. Cuando una cuenta se satura puede ser que se restrinjan por parte del servidor los privilegios de envío y/o recepción de mensajes o que se realice un borrado, más o menos selectivo, de los mensajes almacenados. Por todo ello, se recomienda conservar únicamente los mensajes imprescindibles y revisar periódicamente aquellos que hubieren quedado obsoletos.
- En relación con el acceso remoto (vía web) al correo electrónico, deben adoptarse las siguientes cautelas:
  - Los navegadores utilizados para acceder al correo vía web deben estar permanentemente actualizados a su última versión, al menos en cuanto a parches de seguridad, así como correctamente configurados.



	<p>NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>CÓDIGO ENS.NP20</p>	<p>VERSIÓN 1.0</p>
		<p>FECHA 13/01/16</p>	<p>PÁGINA 9 de 10</p>

- Una vez finalizada la sesión web, es obligatoria la desconexión con el servidor mediante un proceso que elimine la posibilidad de reutilización de la sesión cerrada.
- Desactivar la interpretación de contenidos remotos a la hora de leer mensajes de correo vía webmail.
- Desactivar las características de recordar contraseñas para el navegador.
- Activar la opción de borrado automático al cierre del navegador, de la información sensible registrada por el mismo: histórico de navegación, descargas, formularios, caché, cookies, contraseñas, sesiones autenticadas, etc.
- Salvo autorización expresa, está prohibida la instalación de addons para el navegador.
- Además de lo anterior, cualquier información sensible, confidencial o protegida que permanezca almacenada en el servidor de correo podría ser accedida por un atacante, lo que aconseja su borrado.

## 5. PREVENCIÓN CONTRA SPAM

El término spam se define como el envío de correos no solicitados, de forma masiva, a direcciones de correo electrónico, constituyendo uno de los problemas de seguridad más habituales con los que se enfrentan las organizaciones. Tales mensajes pueden contener código dañino que, de penetrar en los sistemas de información, podrían llegar a colonizar una institución y propagarse a través de las redes de comunicaciones.

Además de las medidas técnicas de prevención y eliminación de spam ya instaladas en la Diputación de Soria, se detallan seguidamente las normas que todo usuario deberá seguir para hacer frente a este problema:

- Con carácter general, sólo se proporcionará la dirección de correo electrónico profesional de la Diputación de Soria a personas de confianza y del entorno profesional.

	<p>NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>CÓDIGO ENS.NP20</p>	<p>VERSIÓN 1.0</p>
		<p>FECHA 13/01/16</p>	<p>PÁGINA 10 de 10</p>

- Se debe evitar introducir la dirección de correo de la Diputación de Soria en foros de noticias o listas de correo a través de Internet, salvo en los casos necesarios y con proveedores de confianza. Muchos ataques de spam se sirven de estas direcciones, introducidas en sitios no seguros.
- Con carácter general, si no se conoce el remitente de un correo, y/o el asunto del mismo es extraño, se recomienda borrar el mensaje (o situarlo en cuarentena hasta disponer de más datos), especialmente si contiene ficheros adjuntos.

La Diputación de Soria dispone de sistemas antispam para la detección y borrado de mensajes identificados como spam. Sin embargo, es posible que dichos sistemas no puedan eliminar la totalidad de estos mensajes. Por este motivo, si el usuario recibe un mensaje de spam, deberá:

- Si lo reconociera como tal por la dirección o el asunto que contiene, lo borrará inmediatamente (sin abrirlo).
- No responderá nunca.
- No accederá a los enlaces o anexos que pudieran contener.

Comunicarlo inmediatamente de acuerdo con los procedimientos establecidos de gestión de incidencias.