


NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO




Diputación
de Soria

 Diputación de Soria	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 2 de 10

GESTIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

FECHA	EDICIÓN	REVISIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
01/08/2019	01		Versión inicial del documento
30/01/2020	01	02	Adaptación al funcionamiento interno.

 Diputación de Soria	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 3 de 10

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Ámbito de aplicación	4
3. Vigencia.....	4
4. Revisión y evaluación	4
5. Referencias	5
6. Normas previas	5
7. Normativa	6
8. Prevención contra el Spam	9
9. Anexo A. Modelo de aceptación y compromiso de cumplimiento	10

	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 4 de 10

1. Introducción

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 DIPUTACIÓN DE SORIA, desde las distintas sedes de DIPUTACIÓN DE SORIA o a través de ellas, posibilitando la homogeneización de criterios dentro de unidades administrativas y definiendo unas reglas de uso que deberán ser conocidas y observadas por todos los usuarios.

Este documento se considera de uso interno de DIPUTACIÓN DE SORIA y, por tanto, no podrá ser divulgado salvo autorización de DIPUTACIÓN DE SORIA.

2. Ámbito de aplicación

Esta Norma es de aplicación a todo el ámbito de actuación de 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 DIPUTACIÓN DE SORIA.

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

3. Vigencia

La presente Norma ha sido aprobada por el departamento de Sistemas de 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 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.

4. Revisión y evaluación

La gestión de esta Norma corresponde a la Área de informática o sistemas, que es competente para:

- Interpretar las dudas que puedan surgir en su aplicación.
- Proceder a su revisión, cuando sea necesario para actualizar su contenido o se cumplan los plazos máximos establecidos para ello.
- Verificar su efectividad.

	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 5 de 10

Anualmente (o con menor periodicidad, si existen circunstancias que así lo aconsejen), el Área de informática o sistemas revisará la presente Norma, que se someterá, de haber modificaciones, a la aprobación de la Área de informática o sistemas de DIPUTACIÓN DE SORIA.

La revisión se orientará tanto a la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de la seguridad de la información, como a la adaptación a los cambios habidos en el marco legal, infraestructura tecnológica, organización general, etc.

Será el Responsable de Seguridad la persona encargada de la custodia y divulgación de la versión aprobada de este documento.


5. Referencias

Las referencias tenidas en cuenta para la redacción de esta normativa han sido:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), en vigor desde el 24 de mayo de 2016 pero no será aplicable hasta el 25 de mayo de 2018.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.
- Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- UNE-ISO/IEC 27002:2005 Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- UNE-ISO/IEC 27001:2007 Especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO/IEC 9001:200 Sistemas de gestión de la calidad.
- Documentos y Guías CCN-STIC.

6. Normas previas

La presente “Normativa de uso de correo electrónico” complementa, en sus aspectos específicos, a la “Normativa General de utilización de los recursos y Sistemas de Información” del DIPUTACIÓN DE SORIA, por lo que tal normativa general será de aplicación en los aspectos no señalados en aquella.

 Diputación de Soria	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 6 de 10

7. 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.


En este sentido, la medida de seguridad [mp.per.2] del ENS señala:

Deberes y obligaciones [mp.per.2].


1. Se informará a cada persona que trabaje en el sistema, de los deberes y responsabilidades de su puesto de trabajo en materia de seguridad.
 - a) Se especificarán las medidas disciplinarias a que haya lugar.
 - b) Se cubrirá tanto el periodo durante el cual se desempeña el puesto, como las obligaciones en caso de término de la asignación, o traslado a otro puesto de trabajo.
 - c) Se contemplará el deber de confidencialidad respecto de los datos a los que tenga acceso, tanto durante el periodo que estén adscritos al puesto de trabajo, como posteriormente a su terminación.
2. En caso de personal contratado a través de un tercero:
 - a) Se establecerán los deberes y obligaciones del personal.
 - b) Se establecerán los deberes y obligaciones de cada parte.
 - c) Se establecerá el procedimiento de resolución de incidentes relacionados con el incumplimiento de las obligaciones.

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.
Esta herramienta podrá ser monitorizada en caso necesario, no considerándose una vulneración del derecho al honor o a la intimidad.

 Diputación de Soria	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 7 de 10


- **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.
- **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 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.
- **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 a la Área de informática o sistemas.
- **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.
- **Utilizar mecanismos de cifrado de la información.** Los mensajes que contengan información sensible, confidencial o protegida deben cifrarse. El área de informática o sistemas 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.

 Diputación de Soria	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 8 de 10

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 solo 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.
- **No abrir correos basura ni correos sospechosos.** Aun cuando un mensaje no deseado hubiera traspasado el filtro contra *spam*, no debe abrirse, debiendo reportarse 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.
- **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 precauciones:
 - 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.
 - 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.

	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 9 de 10

- 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.

8. Prevención contra el 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 un 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 a través de la Área de informática o sistemas, 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.
- 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.

El 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 a la Área de informática o sistemas inmediatamente.

	NORMATIVA		ENS.NOR.SEG.03
	NORMATIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO		
	N.º edición: 01	Revisión: 02	Página 10 de 10

9. Anexo A. Modelo de aceptación y compromiso de cumplimiento

Todos los usuarios de los recursos informáticos y/o Sistemas de Información del DIPUTACIÓN DE SORIA deberán tener acceso permanentemente, durante el tiempo de desempeño de sus funciones, a la presente Normativa, debiendo suscribirla.

Mediante la cumplimentación de la siguiente declaración, el abajo firmante, como usuario de recursos informáticos y sistemas de información del DIPUTACIÓN DE SORIA, declara haber leído y comprendido la NORMATIVA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO de la DIPUTACIÓN DE SORIA y se compromete, bajo su responsabilidad a su cumplimiento.

En _____, a _____ de _____ de 20__

Organismo	DIPUTACIÓN DE SORIA
Trabajador (Nombre y Apellidos)	
DNI número	
Número de Registro de Personal	
Firmado:	

Por DIPUTACIÓN DE SORIA: <<nombre y Apellidos>>

DNI número: _____

Número de Registro de Personal: _____