



Expediente
2017/66-SEC

## RESOLUCIÓN

**ASUNTO: INSTRUCCIÓN 1/2017 REGULADORA DEL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO DEL AYUNTAMIENTO DE ASPE Nº 2017/66-SEC. Refª: GSEC1043MSS/ GSEC-Secretaría .**

### ANTECEDENTES

PRIMERO.- En fecha 21 de abril del 2017, por parte del Área de Servicios Generales, departamento de secretaría conjuntamente con el departamento de informática se elabora una instrucción reguladora del uso del servicio de correo electrónico corporativo del Ayuntamiento de Aspe en aras de establecer una instrucción de uso del mencionado servicio habida cuenta de la nueva creación de cuentas de correo electrónico personales, institucionales y organizativas.

SEGUNDO.- En fecha 26 de abril del 2017, por parte del Secretario de la Corporación se emite informe jurídico núm. 60/2017 relativo a la Instrucción 1/2017 reguladora del uso del servicio de correo electrónico corporativo del Ayuntamiento de Aspe.

### CONSIDERACIONES

PRIMERO.- El artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público dispone que:

*«1. Los órganos administrativos podrán dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes mediante instrucciones y órdenes de servicio.*

*Cuando una disposición específica así lo establezca, o se estime conveniente por razón de los destinatarios o de los efectos que puedan producirse, las instrucciones y órdenes de servicio se publicarán en el boletín oficial que corresponda, sin perjuicio de su difusión de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*

*2. El incumplimiento de las instrucciones u órdenes de servicio no afecta por sí solo a la validez de los actos dictados por los órganos administrativos, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria en que se pueda incurrir».*



SEGUNDO.- El artículo 21, apartado 1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local establece la competencia residual al Alcalde, ante ello, no estando fijada la competencia de dictar instrucciones y órdenes de servicio en otro órgano, corresponde al Alcalde-Presidente.

## RESOLUCIÓN

**PRIMERO.-** Aprobar la instrucción reguladora del uso del servicio de correo electrónico corporativo del Ayuntamiento de Aspe que figura como Anexo I.

**SEGUNDO.-** Publicar en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, párrafo 2º de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como en el portal web municipal.

**TERCERO.-** Dar conocimiento general a los efectos oportunos.

Anexo I

 AYUNTAMIENTO DE ASPE	DEPARTAMENTO DE SECRETARIA
<p><b>INSTRUCCIÓN REGULADORA DEL USO</b></p> <p><b>DEL SERVICIO</b></p> <p><b>DE CORREO ELECTRÓNICO</b></p> <p><b>CORPORATIVO</b></p> <p><b>DEL AYUNTAMIENTO DE ASPE</b></p>	



## INSTRUCCIÓN REGULADORA DEL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO DEL AYUNTAMIENTO DE ASPE

### 1.- Usuarios del correo corporativo del Ayuntamiento de Aspe.

Podrán ser usuarios del correo corporativo del Ayuntamiento de Aspe todos los empleados públicos, así como todos los concejales de la corporación.

2.- **Tipos de cuentas.** Bajo el dominio «\_\_\_\_\_@ayto.aspe.es», se pueden distinguir tres tipos de cuentas: Personales, Institucionales y Organizativas.

2.1. **Cuentas personales.** Identifican las direcciones de correo electrónico de una persona.

La forma común de una cuenta de correo electrónico para el dominio “«\_\_\_\_\_@ayto.aspe.es», será [alias del usuario @ayto.aspe.es](#).

La utilización del siguiente criterio para las direcciones formado por las combinaciones del nombre y apellidos quedando de la siguiente forma [nombre.apellido1@ayto.aspe.es](#) en caso de la existencia de nombre de correo, se podrá utilizar el segundo apellido, los caracteres con tilde son sustituidos por el mismo carácter sin tilde. El carácter ñ es sustituido por la letra n.

El carácter “.” Es un separador obligatorio entre nombre y apellidos.

2.2.- **Cuentas institucionales.** Están asociadas a Cargos, Órganos y Departamentos. Están predefinidas, a modo de ejemplo:

- ciudadano@ayto.aspe.es
- pleno@ayto.aspe.es
- jgl@ayto.aspe.es
- presupuestosparticipativos@ayto.aspe.es
- calidad@ayto.aspe.es

2.3.- **Cuentas Organizativas.** Las cuentas organizativas están orientadas fundamentalmente a unidades, grupos y servicios. Pueden ser utilizadas por una o varias personas conjuntamente y son gestionadas por un responsable designado por el departamento de informática, a propuesta de la dirección del Área correspondiente. Por consiguiente, este tipo de cuentas no están asociadas a cargos o personas.

A modo de ejemplo : Buzones de Territorio - Urbanismo - Comunicaciones a:

- [turb.com.actividades@ayto.aspe.es](#) Actividades
- [turb.com.licencias@ayto.aspe.es](#) Licencias
- [turb.com.infracciones@ayto.aspe.es](#) Infracciones



3.- **Creación de cuentas.** Para disponer de una cuenta personal en un dominio alojado en la plataforma, el usuario deberá estar dado de alta en el directorio corporativo del Ayuntamiento. Podrá solicitar y utilizar una cuenta de correo electrónico del Ayuntamiento de Aspe siempre que sea personal funcionario, contratado, laboral o becario en activo. Los usuarios que deseen obtener una cuenta de correo deberán aceptar los “Términos y Condiciones de Uso del Correo Electrónico del Ayuntamiento de Aspe”.

Las cuentas institucionales se crean a petición del Área correspondiente.

La solicitud de una cuenta organizativa o genérica debe ser realizada por la Dirección del Área. Se requiere definir el responsable de la misma, que será el interlocutor o persona de contacto con el equipo de administración de correo.

#### 4.- **Vigencia.**

4.1.- **Cuentas personales.** Se podrá disponer de una cuenta de correo personal hasta 1 meses después de la fecha de baja o extinción de la situación que originó la creación de la cuenta en el Ayuntamiento de Aspe. Excepcionalmente, este periodo podrá variar por necesidades del servicio debidamente motivadas. Esta excepcionalidad no podrá en ningún caso exceder 2 años.

4.2.- **Cuentas institucionales.** Las cuentas institucionales permanecen hasta que desaparece el cargo o función que las motivó; por lo que serán utilizadas por las personas que ocupan ese cargo o función a lo largo del tiempo. La baja de la persona en el cargo implica el cambio de contraseña de la cuenta de correo institucional.

4.3.- **Cuentas organizativas.** Este tipo de cuentas se cancelan o gestionan a petición del departamento o persona responsable de las mismas.

#### 5.- **Procedimientos de desactivación y eliminación.**

5.1.- **Cancelación voluntaria de cuentas.** Se podrá solicitar el cierre o cancelación de una cuenta de correo. Para ello, su titular deberá realizar la solicitud al administrador del dominio de correo, quién hará efectiva la solicitud tras la comprobación de su veracidad y la remisión de un correo de confirmación al solicitante dos días antes de efectuar la cancelación de la cuenta.

La cancelación de una cuenta implica:

- la imposibilidad de enviar y recibir nuevos correos.
- la eliminación de los correos almacenados.

5.2.- **Desactivación temporal de cuentas.** El uso inapropiado o el abuso en el servicio de correo electrónico puede ocasionar la desactivación temporal o permanente



de las cuentas. Las acciones en este sentido se pueden llevar a cabo en función de las posibles repercusiones en el buen funcionamiento del servicio.

La desactivación de la cuenta implica la imposibilidad de enviar y recibir nuevos correos mientras no vuelva a ser activada.

Ante situaciones de grave riesgo para la disponibilidad o continuidad del servicio, se podrá cambiar la contraseña de una cuenta.

**6.- Tamaño de los buzones de correo.** La capacidad máxima para los buzones puede variar a lo largo del tiempo.

**7.- Restricciones en los servicios relacionados con el correo electrónico.** No se ofrece la posibilidad de redirecciones externas desde la plataforma y se desaconseja este mecanismo por los problemas de seguridad que ello puede provocar.

**8.- Seguridad.** Son múltiples los problemas de seguridad que pueden afectar al correo electrónico, entre los que cabe destacar:

-Robo de identidad. Phishing y spams

-Virus: Virus y sobre todo los gusanos que utilizan técnicas de spam para propagarse después de infectar un PC

-Combinación de virus y spam. Las últimas generaciones de virus se han creado para ayudar a los spammers. Muchos spammers han incorporado código malicioso en su spam.

-Ataques con direcciones falsificadas. Consiste en inundar el servidor de un dominio real con los errores generados por una máquina atacada al procesar spam para distribuirlo a miles de destinatarios. El spammer coloca como dirección receptora de estos errores un dominio real y un usuario aleatorio. Esto provocará problemas de ancho banda, colapso del servidor (colas, disco etc.). Puede ser considerado una Ataque de denegación de Servicio.

-Generación innecesaria de tráfico SMTP. El envío y encaminamiento de un simple mensaje de correo electrónico implica el uso de varios recursos: conexiones SMTP, consultas DNS, procesamientos por MTA. Los propios errores de SMTP, el spam, los virus etc., generan informes a direcciones falsificadas provocando confusión en los usuarios y generando un exceso de tráfico.

Por lo anterior se especifican las siguientes recomendaciones generales:

#### Contraseña

La contraseña de acceso al correo no debe ser cedida o facilitada a otros usuarios, siendo responsabilidad del propio usuario su custodia.

#### Encriptación.



La transmisión del binomio usuario/clave debe realizarse de forma cifrada mediante la activación de protocolos seguros en los clientes de correo (SSL o TLS, según los clientes de correo).

9.- **Garantía de entrega de los mensajes.** Aunque en un tanto por cierto muy elevado de los casos los mensajes de correo electrónico llegan a su destino rápidamente, en ningún caso el servicio de correo electrónico garantiza de forma absoluta la entrega de un mensaje. Es responsabilidad del propio usuario leer los mensajes de retorno que los sistemas de correo le envíen notificándole cualquiera de estas incidencias en la entrega de los mensajes remitidos por él.

10.- **Aceptación de condiciones.** Los usuarios aceptan las condiciones establecidas en la presente regulación.

### **Anexo 1.- Términos y condiciones de uso del correo electrónico.**

El acceso a estos recursos es un privilegio que está condicionado a la aceptación de la política de utilización de estos recursos. Se debe reconocer que la calidad de estos servicios depende en gran medida de la responsabilidad individual de los usuarios.

En caso de no entender completamente alguno de estos apartados póngase en contacto con el servicio de correo, departamento de informática en la dirección [informatica@ayto.aspe.es](mailto:informatica@ayto.aspe.es)

Las condiciones que se exponen se irán actualizando para acoplarse a nuevas situaciones.

1. Los usuarios del servicio de correo son responsables de las actividades realizadas con sus cuentas y buzones asociados en esta organización. En todo momento deberán cumplir las disposiciones de aplicación.

Esta responsabilidad supone el cuidado de los recursos que integran dicha cuenta y, particularmente, de los elementos, como la contraseña, que pueden permitir el acceso indebido de terceras personas a dicha cuenta o a otros recursos personales que utilicen ese identificador.

2. Está prohibido facilitar y/o permitir el uso de la cuenta y buzón a cualquier otra persona distinta del propio usuario.

3. Los usuarios deben ser conscientes de la diferencia de utilizar direcciones de correo electrónico suministradas por la institución o privadas, ofrecidas por cualquier proveedor de Internet. El campo remitente 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 posibles repercusiones.



#### 4. Correo personal.

Los servicios de correo electrónico suministrados por nuestra organización pueden ser usados de forma incidental para temas personales excepto si:

- \* interfieren con el rendimiento del propio servicio,
- \* interfieren en las labores propias de los gestores del servicio
- \* suponen un alto coste para nuestra organización.

Los mensajes de tipo personal están sujetos a los términos y condiciones de este documento.

5. El usuario debe de ser consciente de los términos, prohibiciones y perjuicios englobados en abuso en el correo electrónico.

6. Es incorrecto enviar mensajes con direcciones (remitente) no asignadas por los responsables de nuestra institución y, en general, es ilegal manipular las cabeceras de correo electrónico saliente.

7. 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, para lo que debe de ponerse en contacto con los responsables del servicio.

8. La violación de la seguridad de los sistemas y/o red puede incurrir en responsabilidades penales.

9. No es correcto enviar correo a personas que no desean recibirlo. Si le solicitan detener esta práctica deberá hacerlo. Si nuestra organización recibe quejas, denuncias o reclamaciones por estas prácticas se tomarán las medidas disciplinarias que correspondan.

10. Está completamente prohibido realizar cualquiera de las siguientes actividades:

- Utilizar el correo electrónico para cualquier propósito comercial o financiero.
- Participar en la propagación de cartas encadenadas, participar en esquemas piramidales o similares.
- Distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes con contenidos inapropiados para nuestra organización.
- Falsificar las cabeceras de correo electrónico.
- Utilizar las cuentas de nuestra organización para recoger correo de buzones de otro Proveedor de Internet.
- Utilizar mecanismos y sistemas que intenten ocultar la identidad del emisor del correo.
- Está prohibida la suplantación de identidad de otra persona en el envío de mensajes de correo electrónico, actividad tipificada como infracción en la Ley General de Telecomunicaciones.



11. 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 nuestra organización o violen cualquiera de las disposiciones de aplicación.

12. Las cuentas de correo electrónico están dotadas de las condiciones mínimas de seguridad con respecto al acceso, utilización, etc... ofrecidas por el proveedor externo.

## **Anexo 2. Abuso en el correo electrónico.**

Definimos **ACE** (Abuso en Correo Electrónico) como las diversas actividades que trascienden los objetivos habituales del servicio de correo y perjudican directa o indirectamente a los usuarios. Algunos de los términos habitualmente asociados en Internet a estos tipos de abuso son *spamming*, *mail bombing*, *unsolicited bulk email* (UBE), *unsolicited commercial email* (UCE), *junk mail*, etc., abarcando un amplio abanico de formas de difusión.

De los tipos de abuso englobados en ACE, el que más destaca es el conocido como *spam* que es un término aplicado a mensajes distribuidos a una gran cantidad de destinatarios de forma indiscriminada. En la mayoría de los casos el emisor de estos mensajes es desconocido y generalmente es imposible responderlo (*reply*) de la forma habitual o incluso llegar a identificar una dirección de retorno correcta.

### Tipos de abuso

Las actividades catalogadas como ACE se pueden clasificar en cuatro grandes grupos:

-Difusión de contenido inadecuado.

Contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía infantil, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general... Más información sobre estos temas en el área de información legal.

Contenido fuera de contexto en un foro temático. Pueden definir lo que es admisible: el moderador del foro, si existe; su administrador o propietario, en caso contrario, o los usuarios del mismo en condiciones definidas previamente al establecerlo (por ejemplo, mayoría simple en una lista de correo).

-Difusión a través de canales no autorizados.

Uso no autorizado de una estafeta ajena para reenviar correo propio. Aunque el mensaje en sí sea legítimo, se están utilizando recursos ajenos sin su consentimiento (nada que objetar cuando se trata de una estafeta de uso público, declarada como tal).

-Difusión masiva no autorizada.



El uso de estafetas propias o ajenas para enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado se considera inadecuado por varios motivos, pero principalmente éste: el anunciante descarga en transmisores y destinatarios el coste de sus operaciones publicitarias, tanto si quieren como si no.

-Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio.

Dirigido a un usuario o al propio sistema de correo. En ambos casos el ataque consiste en el envío de un número alto de mensajes por segundo, o cualquier variante, que tenga el objetivo neto de paralizar el servicio por saturación de las líneas, de la capacidad de CPU del servidor, o del espacio en disco de servidor o usuario. Se puede considerar como una inversión del concepto de difusión masiva (1->n), en el sentido de que es un ataque (n->1).

En inglés estos ataques se conocen como mail bombing, y son un caso particular de *denial of service* (DoS). En castellano podemos llamarlos bomba de correo o saturación, siendo un caso particular de denegación de servicio.

Suscripción indiscriminada a listas de correo. Es una versión del ataque anterior, en la que de forma automatizada se suscribe a la víctima a miles de listas de correo. Dado que en este caso los ataques no vienen de una sola dirección, sino varias, son mucho más difíciles de atajar.

#### Problemas ocasionados.

-Efectos en los receptores.

Los usuarios afectados por el ACE lo son en dos aspectos: costes económicos y costes sociales. También se debe considerar la pérdida de tiempo que suponen, y que puede entenderse como un coste económico indirecto.

Si se multiplica el coste de un mensaje a un receptor por los millones de mensajes distribuidos puede hacerse una idea de la magnitud económica, y del porcentaje mínimo de la misma que es asumido por el emisor. En lo que respecta a los costes sociales del ACE debe considerarse, aparte de la molestia u ofensa asociada a determinados contenidos, la inhibición del derecho a publicar la propia dirección en medios como News o Web por miedo a que sea capturada.

-Efectos en los operadores.

Los operadores de destino y encaminamiento acarrear su parte del coste: tiempo de proceso, espacio en disco, ancho de banda, y sobre todo tiempo adicional de personal dedicado a solucionar estos problemas en situaciones de saturación.

**Anexo 3. Condiciones de aceptación.** La utilización del servicio de correo electrónico proporcionado por el Ayuntamiento de Aspe implica el conocimiento y plena aceptación de las normas de uso y condiciones que se especifican en el presente documento, y en aquellos otros documentos complementarios relativos a la normativa de utilización de servicios y recursos informáticos proporcionados por el Ayuntamiento de Aspe.



Lo decretó el Sr. Alcalde-Presidente el día de la fecha de su firma electrónica, de lo que yo, Secretario de este Ayuntamiento, doy fe.

Alcaldesa por delegación

Secretario del Ayuntamiento de Aspe

Fdo. María José Villa Garis  
Fecha: 27/04/2017 Hora: 12:29:06

Fdo. Javier Maciá Hernández  
Fecha: 27/04/2017 12:36:03

