

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged in a diagonal line from the top right towards the bottom right. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large 'V' shape that frames the circles.

MEJORES PRÁCTICAS EN EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

APÉNDICE OA-2014-05

Tomado y adaptado de: arsys.es
junio 2014

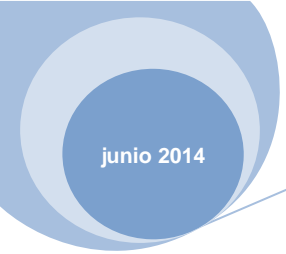


TABLA DE MATERIAS

	Página
Propósito	3
Alcance	3
Mejores prácticas generales	3
Mejores prácticas en la recepción de correo electrónico.....	4
Mejores prácticas en el envío de correo electrónico	4
Mejores prácticas en la realización de envíos masivos.....	6

Propósito

El propósito de este documento es dual, por un lado, pretende informar a los usuarios de las medidas que pueden tomar para evitar ser víctimas del spam. Por otro lado, pretende dar una serie de sencillas pautas para no incurrir en dicha práctica.

Alcance

La práctica del *spam* constituye un verdadero problema que afecta de forma negativa a todos los usuarios de Internet. Dicha práctica consiste en la realización de envíos masivos no solicitados, generalmente de comunicaciones de carácter comercial. El medio a través del cual se realiza más frecuentemente es el correo electrónico, aunque también tiene lugar a través de otros, tales como: mensajes de texto a móviles, publicaciones en foros, etc.

Tanto la legislación vigente como nuestra orden administrativa prohíben de forma expresa la realización de spam.

Confiamos en que este documento *mejores prácticas* pueda ser de utilidad y contribuya a evitar, en todo lo posible, el envío y recepción masivos de correos electrónicos no solicitados.

Mejores prácticas generales

1. Mantenga al día de parches y actualizaciones el sistema operativo y aplicaciones instaladas en el ordenador (especialmente el antivirus). Muchos virus se aprovechan de esas vulnerabilidades para infectar los equipos.
2. El tamaño de su buzón de correo es limitado. Debe controlar asiduamente su buzón de correo a fin de evitar que este se quede sin espacio libre. Este cuidado no sólo lo agradecerán quienes remiten los e-mails sino también el propio servidor de correo y su propio equipo. En este sentido, conviene borrar periódicamente aquellos correos de poca importancia como acuses de recibo, o aquellos que proporcionaron la información, cumplieron su cometido y ya no son necesarios, así como e-mails no deseados (SPAM). Elimine mensajes (descargue los adjuntos si imprima el contenido del mensaje si lo necesita) y vacíe la papelera y la carpeta de correos enviados siempre que sea posible.
3. Proteja las claves asociadas a los buzones de correo electrónico, evitando su divulgación a terceras personas. En caso de pérdida o robo de sus claves de correo, el usuario deberá cambiarla lo antes posible.

4. Debe proporcionar la dirección de correo con moderación. Utilice, siempre que sea posible, una cuenta gratuita para el registro en páginas web, ya que podrían enviar publicidad no deseada.

Mejores prácticas en la recepción de correo electrónico

1. No acepte documentos ni archivos adjuntos provenientes de desconocidos o que tengan un origen poco fiable. Debe prestar atención a correos electrónicos con datos adjuntos susceptibles de contener virus.
2. Algunos mensajes pueden aparecer como provenientes de otra persona distinta del autor. Aplique su sentido común antes de asumir que un mensaje es válido.
3. No abra o ejecute directamente los documentos o ficheros adjuntos. Es mucho más seguro extraerlos previamente a un directorio del ordenador y analizarlos con un buen antivirus.
4. No confíe en regalos y promociones de fácil obtención. En ocasiones la infección de su equipo se puede producir al visitar una página Web facilitada en un correo aparentemente inofensivo.
5. Desconfíe de los correos de supuestas entidades bancarias que le solicitan introducir o modificar sus claves de acceso. No es la forma de proceder de las entidades legítimas y probablemente se trate de un intento de fraude. Ante cualquier duda póngase en contacto con su entidad.

Mejores prácticas en el envío de correo electrónico

1. Incluya un "Asunto" en el mensaje. Indique en dicho campo una breve frase descriptiva del mismo. Esto facilita la lectura, clasificación y posterior recuperación al destinatario y constituye una norma de cortesía.
2. Utilice las mayúsculas y minúsculas correctamente. No se debe escribir todo el texto del mensaje en mayúsculas, ya que implica GRITAR. En la medida de lo posible, limite el uso de letras mayúsculas en el texto del correo. Si desea enfatizar un término, puede usar comillas, negrita, otros colores, etc. Si estima que la letra es muy pequeña, puede agrandar la letra hasta un tamaño que resulte más conveniente, pero no extravagante. El uso de mayúsculas en Internet sugiere emociones fuertes. Tenga esto en cuenta.

3. No utilice estilos con fondos de mensaje, ya que aumentan el tamaño del mismo y pueden provocar problemas de recepción en el destinatario (filtrado por el sistema antivirus-anti spam).
4. Debe tener cuidado con el tamaño de los mensajes. Incluir documentos de gran tamaño, imágenes o programas puede hacer su mensaje tan pesado que tenga problemas de recepción, así como un consumo de recursos innecesarios al receptor del mensaje. Cuando envíe un adjunto se debe indicar en el mensaje cuáles su contenido y su propósito para evitar que el destinatario sospeche que se trata de un virus. Asimismo es recomendable comprimirlos siempre que sea posible.
5. Las aplicaciones Internet hay que conocerlas y usar cada una para la finalidad con la que fueron diseñadas. El correo electrónico debe ser usado con tamaños de mensajes moderados pues para tamaños grandes es más útil usar otros medios (cuentas FTP, por ejemplo). El correo electrónico no es el mecanismo adecuado ni eficiente para transferir ficheros.
6. Las firmas automáticas deben ser lo más esquemáticas posible, tratando de evitar imágenes o información innecesaria.
7. No facilite datos personales o financieros a personas desconocidas.
8. No se debe responder al correo no solicitado (spam). Responder al correo comercial no solicitado es una forma de aumentar la cantidad de correo basura ya que indica al remitente que la cuenta es leída.
9. No debe enviar publicidad, a no ser que el receptor esté de acuerdo en recibirla.
10. Debe evitarse el participar en el reenvío de correo no solicitado (cadenas de mensajes, rumores, publicidad, etc.). Las casas comerciales y centros de alerta legítimos tienen como norma redirigir a servidores Web donde dan información de forma fiable y detallan las acciones a tomar.
11. Se debe respetar la privacidad de los mensajes y el destinatario. No reenvíe mensajes destinados a usted sin el permiso del remitente, sobre todo aquellos con contenido conflictivo o confidencial.
12. No debe abusarse de funcionalidades como el "aviso de lectura", su eficacia es escasa cuando lo utilizamos de manera indiscriminada o continuada, llegando a molestar al remitente. Se debe activar sólo en los casos en los que realmente sea necesario.

Mejores prácticas en la realización de envíos masivos

1. Si necesita realizar envíos masivos haga uso de las herramientas diseñadas para ello (listas de distribución) o realice un diseño a medida de su aplicación de forma que se cumplan las recomendaciones que citamos en los apartados siguientes.
2. Divida los destinatarios en varios grupos o listas de distribución de forma que el volumen de correo quede repartido de forma equitativa. Mejor cuantos más grupos y menor número de destinatarios por grupo. Recuerde que hay proveedores de correo con sistemas de monitorización que chequean el número de correos que reciben desde una determinada IP o remitente.
3. Realice los envíos en horas valle y espaciando los envíos entre grupos.
4. Realice un mantenimiento periódico de los usuarios suscritos a sus listas, tratándose evitar suscripciones no deseadas, direcciones de correo sospechosas, y direcciones de correo que rebotan constantemente los correos que les envía.
5. Asegúrese que el proceso de suscripción a sus listas de distribución cuenta con el mecanismo de confirmación necesario para verificar el deseo expreso del destinatario por pertenecer a ellas.
6. Revise los posibles correos de abuso relacionados con envíos que haya realizado, así como los emails devueltos y estudie las posibles causas.
7. Incluya en cada uno de sus envíos masivos las instrucciones necesarias para que un destinatario pueda darse de baja de su lista de distribución.
8. Realice sus envíos con la periodicidad necesaria o permita a sus usuarios elegir cada cuanto tiempo desean recibirlos.
9. Asegúrese que para sus usuarios es fácil ponerse en contacto con usted.
10. Nunca ponga su lista completa de destinatarios en el campo "To" o "CC" por dos razones fundamentales:
 - a. Todas las personas en el campo "To" o "CC" pueden ver las direcciones de email en esos campos y podrán usarlas en la forma que ellos deseen.
 - b. Si alguien decide "Responder a todos", todas las direcciones en los campos "To" o "CC" recibirán la respuesta.