

Manual de buenas prácticas para el uso del correo electrónico

1. INTRODUCCIÓN

Un uso inadecuado del correo electrónico puede llegar a consumir una parte excesiva de los recursos disponibles (tanto nuestros como de los servidores corporativos que nos prestan el servicio), causándonos problemas a nosotros mismos y al resto de Abogados que tengan su correo electrónico alojado en la Infraestructura Tecnológica de la Abogacía.

2. ¿CÓMO HACER UN USO ADECUADO DEL CORREO ELECTRÓNICO?

1. Consultar periódicamente la cuenta

Los correos que nos envían a nuestra cuenta de correo serán almacenados por el servidor en nuestro buzón hasta que el usuario elimine ese mensaje o lo descargue localmente en su ordenador a través de su cliente de correo.

En el caso de la Abogacía, el tamaño máximo de este buzón se ha actualizado recientemente a 1GB. Esto significa que si un buzón supera este límite de 1GB, el servidor de correo ante la imposibilidad de almacenar el mensaje, lo devolverá al remitente indicándole este inconveniente.

Por lo tanto, la principal tarea a la hora de gestionar una cuenta de email es **descargar o eliminar el correo con una periodicidad frecuente**, con el fin de evitar que nuestro buzón se llene.

2. Limitar el uso del Webmail

Webmail es un servicio que nos permite utilizar el correo electrónico a través de una web, es decir, sin necesidad de descargar el correo electrónico localmente. Si bien **su uso es muy útil como complemento** al gestor de correo en aquellas ocasiones (viajes, trabajo en casa, etc.) en las que necesitamos acceder a nuestra cuenta desde un ordenador que no es el habitual, también presenta grandes inconvenientes que hacen que no sea la opción más adecuada para ser usado como único acceso a nuestro correo, siendo el más importante que se alcanza fácilmente el límite de tamaño de nuestro buzón en el servidor. Así pues, **debe limitarse su uso**, o en caso de utilizarse como método habitual de uso de correo, **preocuparse de liberar espacio** de forma permanente.

3. Recomendaciones específicas para la recepción de correos

1. **No acepte documentos** ni archivos adjuntos provenientes **de direcciones desconocidas** o que contengan un asunto u origen poco fiable. Debe prestar atención a correos electrónicos con datos adjuntos sospechosos o susceptibles de contener virus.

No asuma que un mensaje es válido porque el nombre del remitente es conocido. Recibimos algunos mensajes que aparecen como provenientes de una persona de su propia libreta de destinatarios que en realidad no es el autor.

2. **Utilizar filtros anti-Spam:** Aunque el servidor de correo corporativo de la Abogacía cuenta con una de las mejores herramientas anti-spam del mercado, es conveniente tener instalado alguno localmente.
3. **No lea los correos spam ni sus adjuntos.** El spam o correo basura son los mensajes no deseados que hacen referencia a publicidad, pudiendo además contener virus. Estos mensajes deben eliminarse sin ser leídos para evitar el aumento de la cantidad de correo basura en el buzón así como la posibilidad de intrusión de virus en el sistema.
4. **Analice con su antivirus cualquier documento adjunto** antes de abrirlo directamente. Es mucho más seguro extraer previamente el adjunto a un directorio del ordenador y analizarlo con un buen antivirus.
5. **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.
6. **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.
7. **Trate de disminuir sensiblemente el peso de sus mensajes** adjuntos la compresión de los archivos (*.rar, *.zip, etc.) o la utilización de otros medios para enviar imágenes o vídeos son una buena alternativa.

4. Recomendaciones específicas para el envío de correos

1. **Incluya un "Asunto" lo más descriptivo posible del contenido del mensaje.** Esto facilita la lectura, clasificación y posterior recuperación del correo al destinatario y constituye una norma de cortesía hacia el destinatario.
2. Tenga en cuenta que **el uso de mayúsculas en Internet** sugiere emociones fuertes. Evite emplear mayúsculas en el cuerpo de texto de sus correos, pues **implica GRITAR**. En la medida de lo posible, enfatice con comillas, negrita, uso de colores o subrayados, etc. Si estima que el cuerpo de letra es demasiado pequeño, puede agrandarlo hasta un tamaño que resulte más conveniente, nunca extravagante.
3. **No utilice fondos prediseñados o con colores para su mensaje** ya que aumentan el tamaño del mismo y pueden provocar problemas de recepción en el destinatario (filtrado por el sistema antivirus-antispam).
4. **Evite imágenes o información innecesaria en su pie de firma de correo**, intentando resultar lo más esquemático posible.

5. **No facilite datos personales o financieros a personas desconocidas.**
6. **No responda al correo no solicitado** (spam) pues aumenta la cantidad de correo basura ya que indica al remitente que la cuenta es leída.
7. **Procure eliminar mensajes masivos innecesarios** (felicitaciones, chistes, correos piramidales, etc.) a través de servidores destinados al trabajo.
8. **Evite participar en el reenvío de correo no solicitado** (cadenas de mensajes, rumores, publicidad, etc.). Recuerde que los correos legítimos provenientes de casas comerciales y centros de alerta tienen como norma redirigir a servidores Web donde dan información de forma fiable y detallan las acciones a realizar.
9. **No active por defecto funcionalidades como el "aviso de lectura"**, su eficacia es escasa cuando lo utilizamos de manera indiscriminada o continuada, y puede llegar a molestar al remitente. Se debe activar sólo en los casos en los que sea estrictamente necesario.
10. **Respete la privacidad de sus destinatarios de envíos múltiples**, añadiéndolos siempre en copia oculta (CCO) y poniendo su propia dirección en el campo "Para". De esta forma evita:
 - a. Que los destinatarios de su mensaje puedan ver y hacer uso de todas las direcciones de email a quienes Ud. remite su mensaje.
 - b. Que todos sus destinatarios reciban todas las respuestas. Si alguien decide "Responder a todos", todas las direcciones en los campos "Para" o "CC" recibirán la respuesta, inundando su buzón de correos no deseados o de remitentes desconocidos para ellos.