Ibermutua
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 274

Uso del correo electrónico e infraestructura tecnológica durante el estado de alarma

Con motivo del estado de alarma y la orden de confinamiento en sus residencias de los ciudadanos de todo el país, **hay terceros intentando aprovechar las circunstancias excepcionales para hackear los equipos informáticos**. Las **vías** pueden ser **diversas**, incluyendo **llamadas telefónicas** haciéndose pasar por servicios técnicos de proveedores o **correos electrónicos** que contengan direcciones web **o ficheros adjuntos maliciosos**.

El asunto de dichas llamadas telefónicas o correos **es variado**, **pero** en estos momentos **la gran mayoría centran la atención sobre la crisis sanitaria causada por el COVID-19**. En este sentido, **se han identificado llamadas haciéndose pasar por técnicos de Microsoft** asegurando que un PC está hackeado, **así como correos electrónicos simulando ser bancos o empresas** que mandan avisos de actuación sobre el coronavirus.

¿Cómo actuar?

No atender llamadas de ningún servicio técnico **si** previamente **no ha sido solicitado**

- **Ninguna compañía** tecnológica **va a realizar llamadas** particulares bajo ningún concepto **si antes no se han solicitado sus servicios** o sin haberlo publicitado a través de los medios de comunicación para que los ciudadanos estén informados. **Lo mismo ocurre con** organismos oficiales como la **Policía Nacional, Agencia Tributaria, etc**.
- **En caso de duda,** ha de **solicitarse el número de incidencia** del que se trata, colgar, **y establecer contacto con la compañía a través de los medios publicados por ésta indicando dicho número**.
- Hay que tener en cuenta que, siguiendo técnicas de "ingeniería social", la persona que llame querrá imprimir mucha urgencia e instará a tomar decisiones rápidas para incitar a la precipitación. **Ante la duda, debe colgarse.**

No se debe pinchar en ningún **enlace web o abrir** ningún **fichero adjunto** de un correo no solicitado

- Se ha de desconfiar de emails procedentes **tanto de alguien desconocido, como de alguien conocido** que no tenga relación con la actividad que se realiza.
- **Ante la duda**, debe **trasladarse la consulta al Departamento de Atención al Usuario de la DTAG.**

No facilites información, ya sea verbal o escrita, **a interlocutores desconocidos** o que **no acrediten** su **identidad**.

Uso del correo electrónico y navegación web

Se ruega **uso responsable** de las redes sociales

- Dadas las circunstancias especiales en las que nos encontramos, en este momento hay aplicaciones como **Youtube, Facebook y Twitter** que **están consumiendo una cantidad elevada de recursos**.
- Se ruega el **uso responsable** de las redes sociales, ya que, si bien la infraestructura de la Mutua está soportando la carga actual, **podría llegar a producirse una degradación en algunos servicios**.
- Incidir en que **la conexión a cualquier página de Internet** que se abra **desde el entorno virtualizado reduce el ancho de banda** que tenemos disponible.
- Este tipo de navegación **ha de realizarse por el Navegador Local**, de tal forma que se utilice la conexión del domicilio **y no la del Entorno Virtualizado**.

El **envío de correos particulares no** debería **suponer un perjuicio** frente al uso corporativo

- Está habiendo un **volumen elevado de correos electrónicos con fines particulares**. Por las circunstancias especiales de estas fechas, **se ha incrementado notablemente el envío y la recepción de correos** electrónicos **de fuentes ajenas al ámbito profesional,** incluyendo listas de distribución de Internet, empresas de comercio electrónico, centros educativos, asociaciones deportivas, asociaciones religiosas, etc.
- **El** envío de **correos particulares debe realizarse mediante buzones personales, y no debe realizarse en detrimento del buen funcionamiento del correo electrónico corporativo,** ya que actualmente **están consumiendo gran parte de los recursos**.
- Se debe tener **especial precaución a quién y en dónde se da la dirección de correo electrónico corporativa**, particularmente en lo relativo a listas de distribución y empresas o sitios web de comercio electrónico, ya que son habitualmente el origen de numerosas incidencias.