



VNIVERSIDAD
D SALAMANCA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Reunión de la Comisión Sectorial de la CRUE
de Secretarios Generales de las Universidades Españolas



*Propuesta de Recomendaciones para la
Gestión y Conservación del Correo
Electrónico en las Universidades Españolas*



CRUE

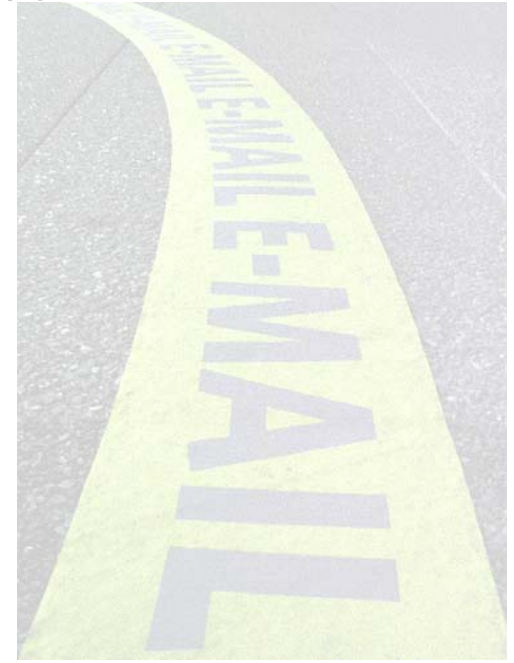
CAU Conferencia de Archiveros
de las Universidades Españolas

Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos

¿Objetivo de este estudio?

- Establecimiento de unas líneas básicas que ayuden a las instituciones universitarias a diseñar sus propias **políticas corporativas** adecuadas para gestión y conservación del correo electrónico

¿por qué?

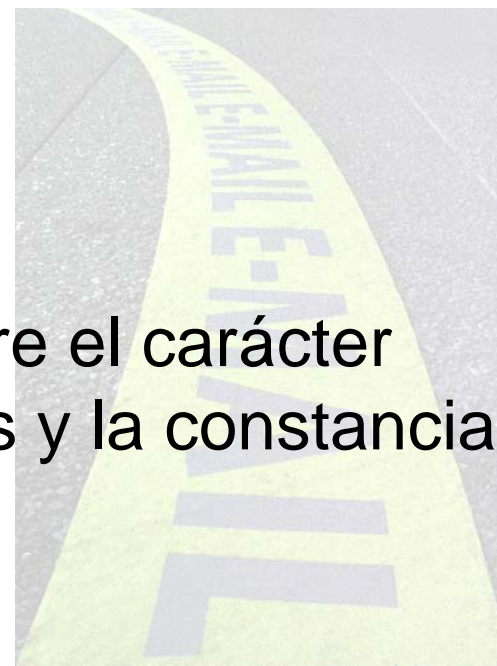


EL CORREO ELECTRÓNICO

- Herramienta de comunicación consolidada

- Cierta indefinición:

Se encuentra a medio camino entre el carácter efímero de las telecomunicaciones y la constancia de los documentos escritos



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ **Estatus y problemática del correo electrónico**

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ **Asignación de responsabilidades**

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

■ **Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico**



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ **Estatus y problemática del correo electrónico**

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ **Asignación de responsabilidades**

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

■ **Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico**



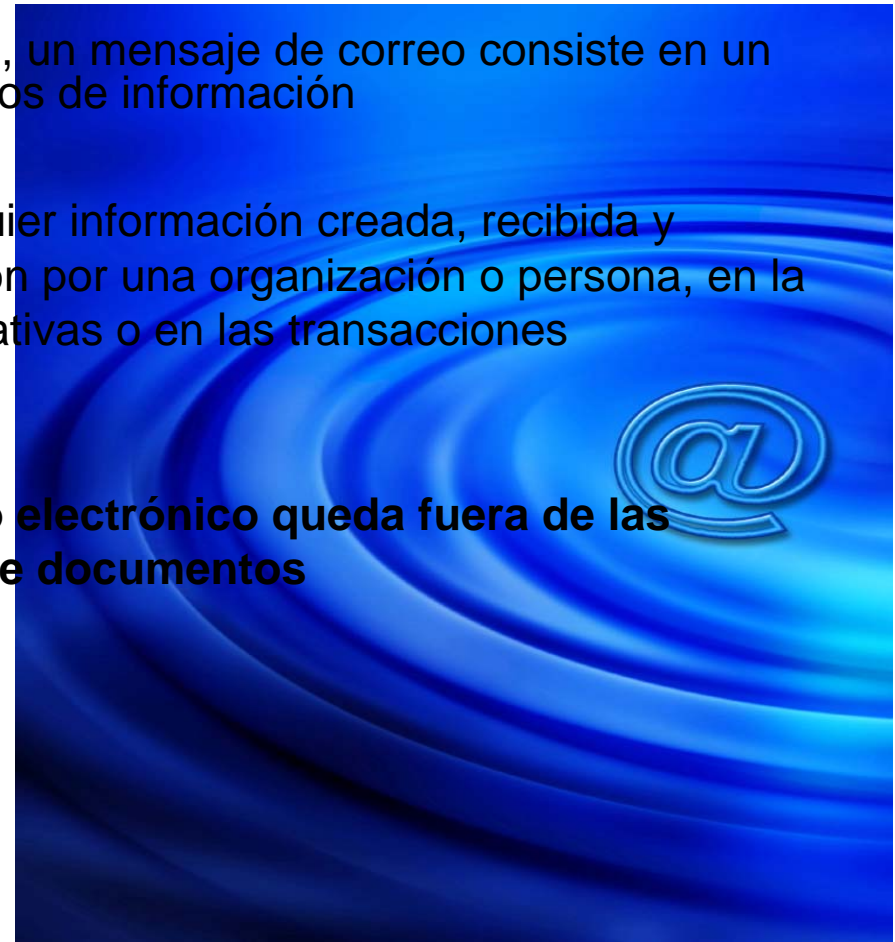
ESTATUS Y PROBLEMÁTICA DEL CORREO ELECTRÓNICO

Como cualquier otro **documento** digital, un mensaje de correo consiste en un conjunto de hardware, software y ficheros de información

ISO 15489: “**documento**” como “cualquier información creada, recibida y mantenida como evidencia e información por una organización o persona, en la consecución de sus obligaciones normativas o en las transacciones comerciales”

Sin embargo generalmente el correo electrónico queda fuera de las políticas institucionales de gestión de documentos

“Agujero negro”
de las políticas de
gestión documental



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ **Punto de vista organizativo**
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ Asignación de responsabilidades

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

■ Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico

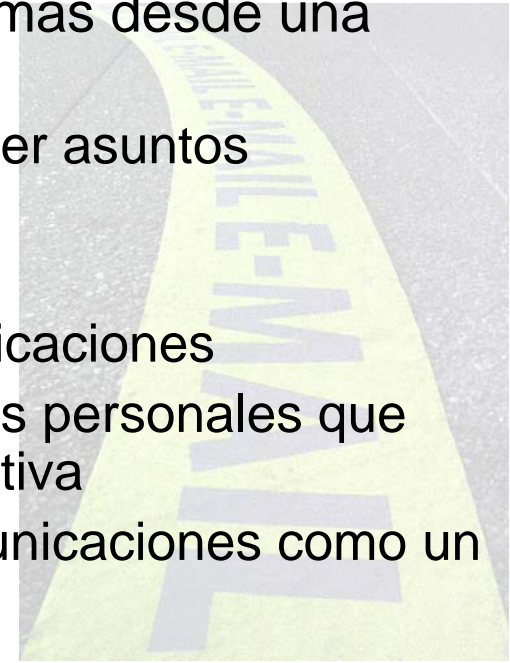


Comunicación institucional

VS.

Comunicación personal

- Utilizado en muchos casos como un **medio de comunicación de carácter privado**, ocasiona varios problemas desde una perspectiva institucional:
 - tiempo invertido por el trabajador para atender asuntos personales
 - empleo de los equipos de la institución
 - vulnerabilidad de la seguridad de las comunicaciones
 - mismo aspecto y redacción que los mensajes personales que pueden dañar seriamente la imagen corporativa
 - conflictos debido a la privacidad de las comunicaciones como un derecho fundamental



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ **Punto de vista legal**
- ❑ Punto de vista técnico

■ Asignación de responsabilidades

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

■ Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico



Punto de vista legal

- Mensajes de correo
 - documentos con validez jurídica plena
 - información esencial para el funcionamiento eficaz de la organización

- Mayoría de países de nuestro entorno
 - *Principio de documentación* de la actividad de los distintos organismos públicos
 - Normativa:
 - condiciones de conservación
 - procedimientos de eliminación
 - acceso de los ciudadanos a los documentos de titularidad pública

- Doble naturaleza del correo (medio de comunicación y parte del sistema de información de la organización) lo convierte en una herramienta protegida por el derecho a la privacidad
 - Normas relativas al tratamiento de ficheros digitales y a la protección de datos personales que regulan las condiciones de seguridad de estos datos en los entornos automatizados



Punto de vista legal

La aplicación de la legislación relativa a la conservación y acceso del correo electrónico dependerá de la consideración o no del correo como documento administrativo electrónico y en consecuencia de su titularidad pública

■ Conclusiones:

- el correo electrónico juega un papel protagonista en cualquier proyecto de administración electrónica
- las distintas administraciones tendrán que establecer las condiciones de seguridad e interoperabilidad necesarias para su correcto funcionamiento
- en función de su valor evidencial habrá que estudiar la inclusión o no de los correos electrónicos en el expediente electrónico
- el hecho de que se utilicen los correos en partes del procedimiento administrativo que no supongan la toma de decisiones y, en consecuencia, no afecten directamente a los derechos de los ciudadanos, no los convierte en ficheros desechables, ni justifica que las organizaciones no los incluyan en sus políticas de gestión documental
- deben establecerse unos requisitos de seguridad que garanticen un correcto uso y una adecuada conservación de la información que contienen



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ **Punto de vista técnico**

■ Asignación de responsabilidades

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

■ Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico



Punto de vista técnico

- Mismos problemas y necesidades que el resto de documentos electrónicos, con algunas particularidades:
 - Ficheros adjuntos en multitud de formatos
 - Diferente representación en el ordenador del emisor y del destinatario
- Requisitos tecnológicos correspondientes a conceptos jurídicos que garanticen la autenticidad e integridad:
 - Firma
 - sellado temporal
 - no repudio...



Punto de vista técnico

- La evidencia de los documentos la determina la fiabilidad del proceso o del sistema empleado para producirlos y no la tecnología utilizada
- Garantizar estas características del correo electrónico a lo largo de todo su ciclo vital es más cuestionable



CONSERVACIÓN A MEDIO Y LARGO PLAZO

El sistema más habitual de conservación del correo electrónico, la copia del servidor...

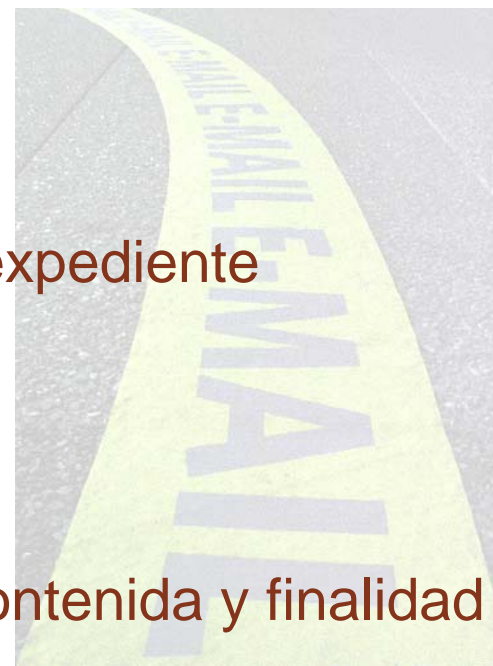


NO cumple con los requisitos archivísticos mínimos exigibles

Punto de vista técnico

Principios y criterios archivísticos

- Problemas que plantea
 - Identificación
 - Mensajes personales; ficheros...
 - Organización
 - Integración contextual, dentro de su expediente
 - Descripción
 - Cabecera como fuente de metadatos
 - Valoración
 - Dentro de su contexto: información contenida y finalidad



Punto de vista técnico

El documento generado en formato digital, ha de conservarse en formato digital

Estrategias más habituales

Migración

Transferencia de ficheros de un entorno de hardware y/o software a otro

■ Problemas

- Habitualmente el mensaje se conserva en el formato propietario
- Es un procedimiento que hay que repetir periódicamente
- Formatos normalizados: su eficacia dependerá del formato escogido, pero siempre debe procurarse que los formatos elegidos sean no propietarios

Emulación

Desarrollo de aplicaciones que imiten el entorno de software y/o hardware en que fueron creados

■ Problemas

- Más eficaz pero resulta poco rentable en el caso del correo electrónico



Punto de vista técnico

El documento generado en formato digital, ha de conservarse en formato digital

Estrategias más habituales

Migración

Transferencia de ficheros de un entorno de hardware y/o software a otro.

Emulación

Desarrollo de aplicaciones que imiten el entorno de software y/o hardware en que fueron creados

Conversión a XML

- herramientas desarrolladas con este fin
- dos entornos: conversión previa y conversión tras el uso
- metainformación que no figure en el fichero de transmisión



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ **Asignación de responsabilidades**

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicación
- ❑ Los usuarios finales

■ **Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico**



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ Asignación de responsabilidades

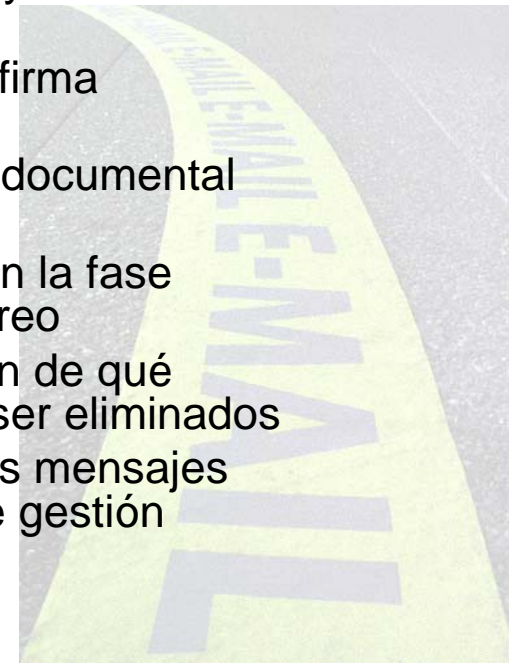
- ❑ **Las autoridades académicas**
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

■ Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico



Las autoridades académicas

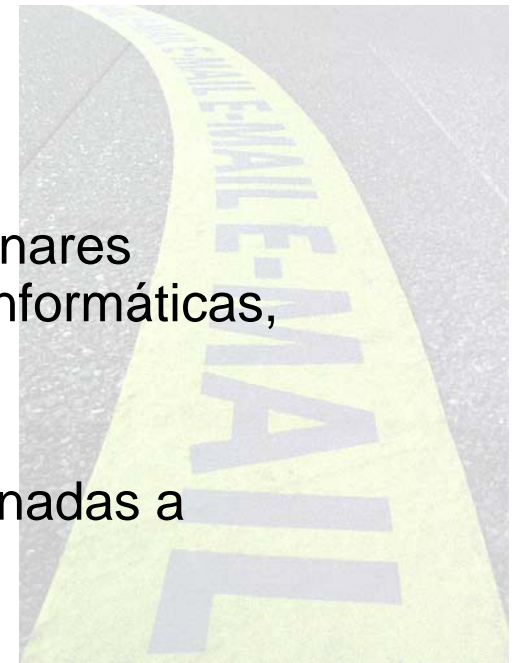
- **Promover el diseño de directrices institucionales sobre el uso y conservación del correo electrónico**
 - definición del marco legislativo y reglamentario
 - información sobre la titularidad del sistema de mensajería
 - condiciones de uso del sistema de mensajería, incluyendo cualquier uso privado
 - recomendaciones y condiciones de utilización de la firma electrónica
 - información sobre la política y estrategia de gestión documental corporativa
 - información sobre las estrategias de conservación en la fase activa, semiactiva e inactiva de los mensajes de correo
 - asignación de responsabilidades en la determinación de qué mensajes deben ser conservados y cuáles pueden ser eliminados
 - asignación de responsabilidades en la captura de los mensajes electrónicos que deban ser incluidos en sistemas de gestión documental
 - información pertinente sobre seguridad y acceso



Las autoridades académicas

■ Además:

- Difusión de dichas políticas
- Evaluación periódica
- Promoción de grupos de trabajo multidisciplinares (juristas, especialistas en sistemas y redes informáticas, archiveros, gestores)
- Planificación de actividades formativas destinadas a todos los colectivos de usuarios



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ Asignación de responsabilidades

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ **Los archiveros y gestores de documentos**
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

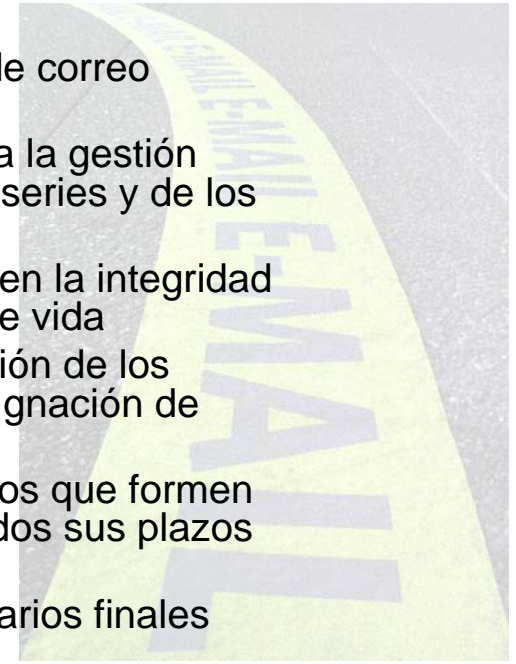
■ Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico



Los archiveros y gestores de documentos

La conservación a medio y largo plazo se logra mediante medios técnicos, pero debe determinarse conforme a criterios archivísticos

- ❑ Apoyo para la integración de las directrices sobre gestión de correo electrónico en las políticas de gestión documental
- ❑ Participación en el rediseño de procedimientos adaptados a la gestión electrónica (definitivo para una identificación óptima de las series y de los documentos que las componen)
- ❑ Establecimiento de los requisitos archivísticos que garanticen la integridad y autenticidad de los mensajes a lo largo de todo su ciclo de vida
- ❑ Establecimiento de fórmulas que permitan la fácil clasificación de los correos, y su contextualización mediante una adecuada asignación de metadatos
- ❑ Calendario de conservación actualizado para que los correos que formen parte de una determinada serie documental tengan asociados sus plazos de conservación y eliminación correspondientes
- ❑ Desarrollo de instrucciones concretas destinadas a los usuarios finales



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ Asignación de responsabilidades

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ **Los servicios de informática y comunicaciones**
- ❑ Los usuarios finales

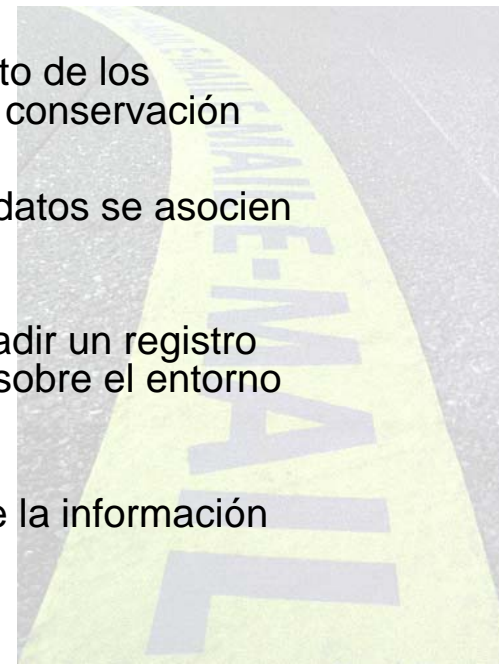
■ Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico



Los servicios de informática y comunicaciones

Labor indispensable a la hora de garantizar la interoperabilidad y la seguridad de los sistemas de gestión de correo, y de los sistemas y formatos que se implanten para la conservación a medio y largo plazo

- ❑ Parametrización, con la colaboración de los archiveros, tanto de los programas gestores de correo como de los destinados a la conservación
- ❑ Diseño de los sistemas de manera que el máximo de metadatos se asocien de forma automática a los mensajes
- ❑ Asegurar que el sistema de conservación sea capaz de añadir un registro de auditoría en cada mensaje almacenado con metadatos sobre el entorno electrónico
- ❑ Diseño de un buen sistema de búsqueda y recuperación de la información



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ Asignación de responsabilidades

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ **Los usuarios finales**

■ Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico



Los usuarios finales

Todos los requisitos que se hayan propuesto deben llevarse a la práctica por lo que la implicación del usuario final es determinante

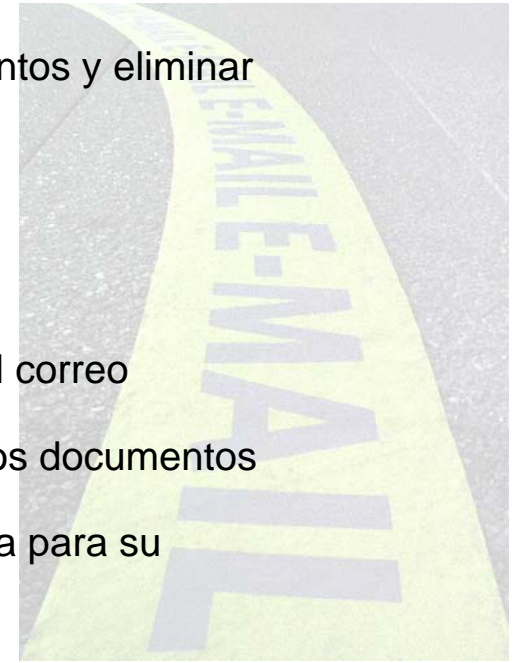
□ **Tiene la responsabilidad de:**

- Generar correos electrónicos de forma correcta
- Clasificarlos y ordenarlos siguiendo los esquemas desarrollados al efecto
- Capturar aquéllos que forman parte de sus procedimientos y eliminar los que no forman parte de los mismos

La misma responsabilidad que en soporte papel

□ **Pasos previos:**

- que exista una política institucional sobre la gestión del correo electrónico
- que ésta se incluya dentro de una gestión integral de los documentos dentro de la Universidad, y
- que se haya organizado de forma coherente un sistema para su conservación



EL CORREO ELECTRÓNICO...

■ Estatus y problemática del correo electrónico

- ❑ Punto de vista organizativo
- ❑ Punto de vista legal
- ❑ Punto de vista técnico

■ Asignación de responsabilidades

- ❑ Las autoridades académicas
- ❑ Los archiveros y gestores de documentos
- ❑ Los servicios de informática y comunicaciones
- ❑ Los usuarios finales

■ **Recomendaciones Prácticas para la Gestión del Correo Electrónico**



Recomendaciones prácticas

■ Política y directrices para la gestión y conservación del correo electrónico

- ❑ Objetivos
- ❑ Conceptos
- ❑ Responsabilidades
- ❑ Directrices para la creación y uso de mensajes
- ❑ Directrices para la gestión: clasificación, descripción y selección
- ❑ Preservación y conservación
- ❑ Niveles de acceso
- ❑ Evaluación



Recomendaciones prácticas

¿Cómo presentar la política y/o directrices institucionales?

The image shows two overlapping web browser screenshots. The top-left screenshot displays a university website with a navigation menu on the left and a main content area titled 'Email Policy'. The top-right screenshot shows a French website titled 'DIRECTION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES' with a sidebar menu and a main text area. The bottom screenshot is a larger view of the 'State Records' website, specifically the 'Policy on electronic messages as records' page. This page includes a sidebar with a table of contents, a main text area with sections like 'Introduction', 'Purpose', 'Scope', and 'Background', and a right-hand sidebar with news and announcements.



RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

- ¿Qué es un mensaje de correo electrónico y para qué sirve el correo electrónico?

El servidor de correo electrónico **no es un espacio de archivo**

- ¿Quién debe utilizar la cuenta de correo institucional?

El correo institucional sólo será utilizado por personas **autorizadas**

- ¿Qué uso puedo hacer del correo institucional?

El correo institucional solo debe ser utilizado **dentro de los límites legales**



RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

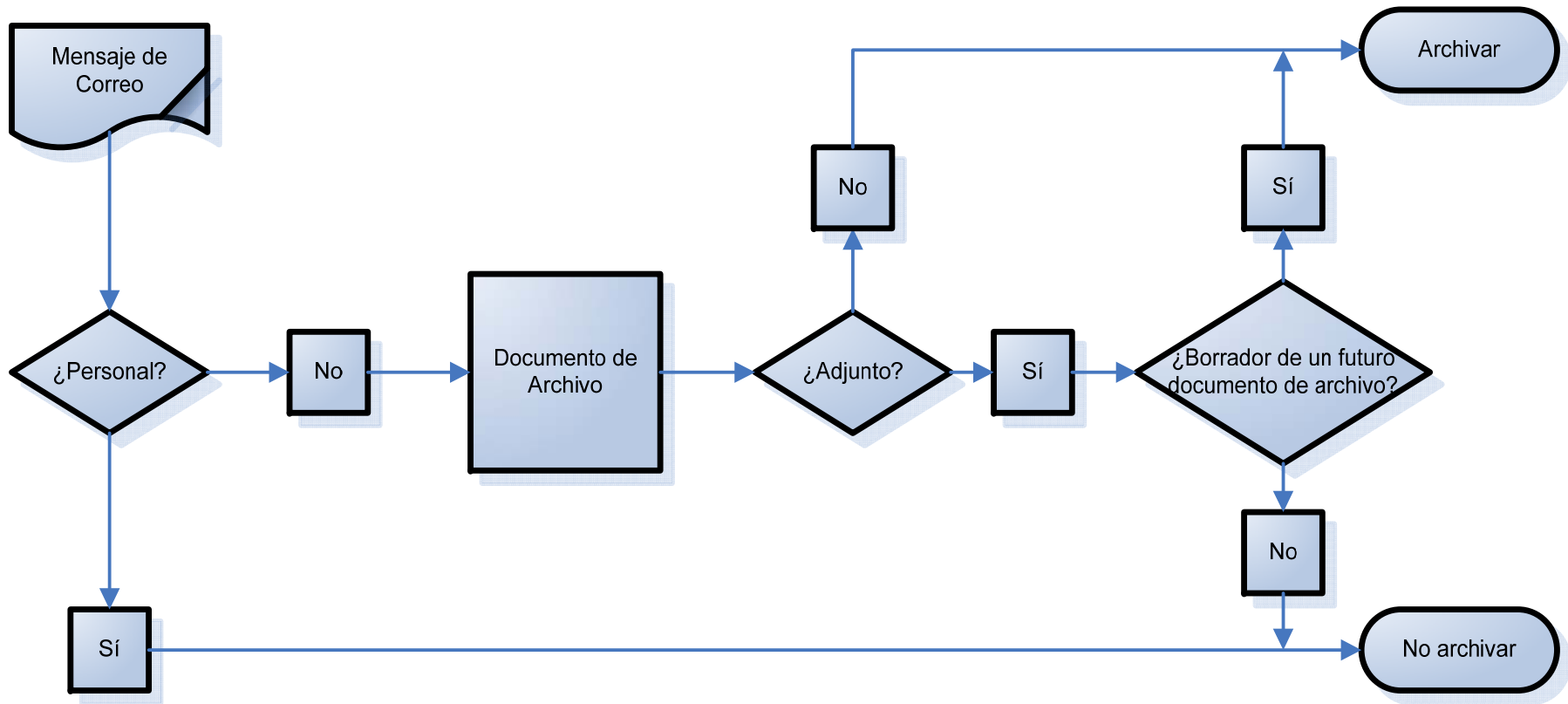
- **¿Todos los mensajes de correos electrónicos son documentos de archivo?**

Los mensajes son **documentos de archivo** cuando son **testimonio de una actividad propia de la Universidad**

- **¿Cómo determinar si un mensaje es un documento de archivo?**

El primer paso es **identificar** los mensajes que son **documentos de archivo**





RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

■ ¿Quién tiene la responsabilidad en la gestión del correo electrónico?

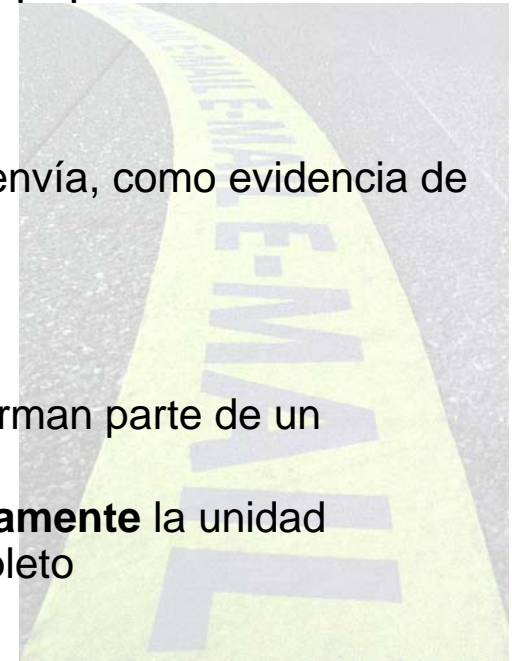
Los mismos criterios que con los documentos en papel

Remitente:

- gestionar y conservar los mensajes que crea y envía, como evidencia de una actuación determinada.

Destinatario:

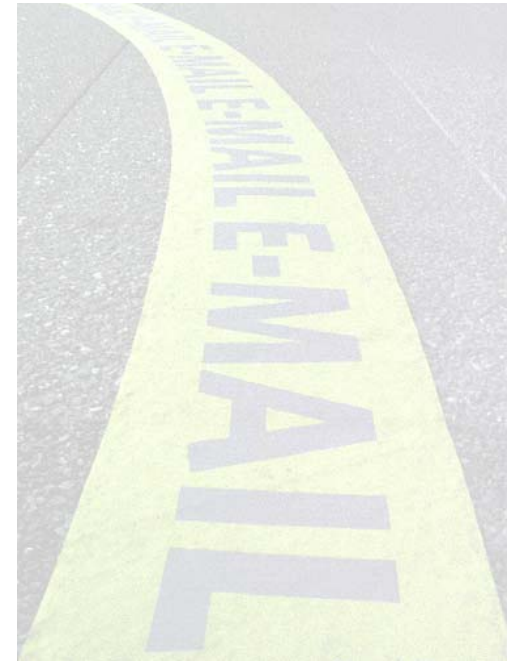
- gestionar y conservar aquellos mensajes que forman parte de un expediente.
- en el caso de **mensajes colectivos, obligatoriamente** la unidad administrativa que conserve el expediente completo



RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

- **¿Cómo crear mensajes de correo electrónico?**
 - crear mensajes **unívocos**
 - En la cabecera del mensaje

 - En el cuerpo del mensaje
 - Texto
 - Pie de firma
 - Documentos adjuntos



CABECERA

- Identificar claramente el **destinatario principal** y los **destinatarios secundarios** (CC).
- **Evitar** el uso de destinatarios **secundarios ocultos** (CCO, BCC).
- Utilizar lista de distribución para destinatarios cuyas direcciones de correo no se conocen entre sí.
- Utilizar siempre la dirección de correo completa de los destinatarios.
- **Identificar** de forma clara y concisa el **asunto** del mensaje. En cada mensaje, hacer referencia a un único asunto.
- Identificar la **urgencia** o importancia del mensaje.
- En caso necesario, activar la opción de **notificación** de recepción.
- Cuando se responde a un mensaje, utilizar la opción “responder”. **No modificar** el texto original en la respuesta.



CUERPO DEL MENSAJE

■ Texto:

- ❑ Escribir mensajes **breves**.
- ❑ Explicar de forma clara y unívoca el **objetivo** del mensaje y la **acción** que se requiere. Especificar **si** el mensaje necesita **respuesta**.
- ❑ Utilizar un **lenguaje claro y conciso**.
- ❑ En trámites habituales utilizar una **plantilla** formalizada de documento, con el código de clasificación o la referencia del expediente.
- ❑ No incluir en el texto información o referencias personales.
- ❑ Informar si se incluye **documentación aneja**.
- ❑ Evitar formatos y gráficos en el cuerpo del mensaje.
- ❑ Avisar de errores en la recepción.
- ❑ No incluir campos que se actualicen automáticamente
- ❑ Pie de firma



CUERPO DEL MENSAJE

■ Documentos adjuntos:

- Se debe **evitar** enviar documentos adjuntos siempre que se pueda incluir la información en el cuerpo del mensaje.
- **Enlace** a web, intranet o servidor común dentro del cuerpo del mensaje.
- Utilizar **formatos abiertos y estándares** con tamaños adecuados.

La **identificación** y el **asunto** en los mensajes de correo facilitan su archivo en el expediente correspondiente

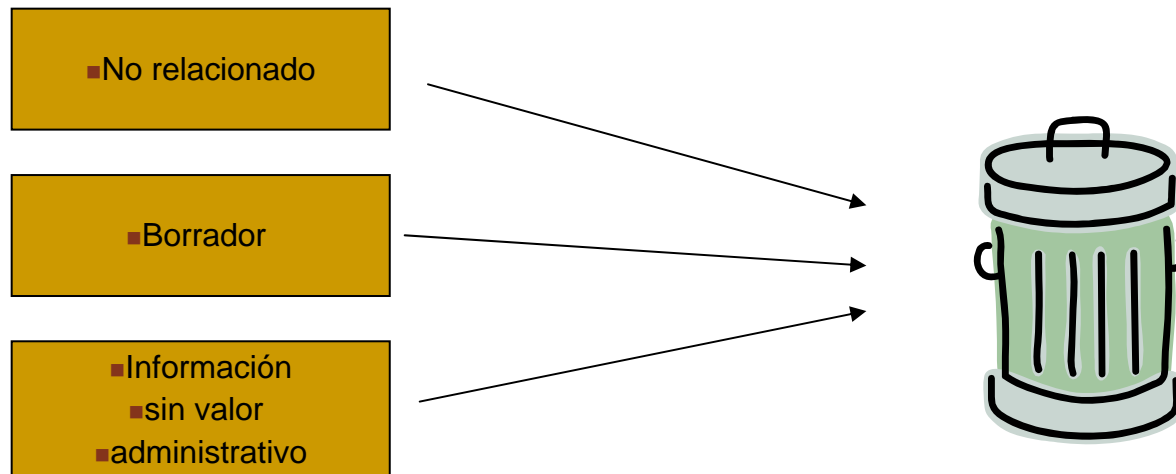


RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

■ ¿Cómo organizar los mensajes de correo electrónico?

Los mensajes de correo se archivarán junto con el expediente del que forman parte

- trabajo diario
- determinar su valor y su destino:

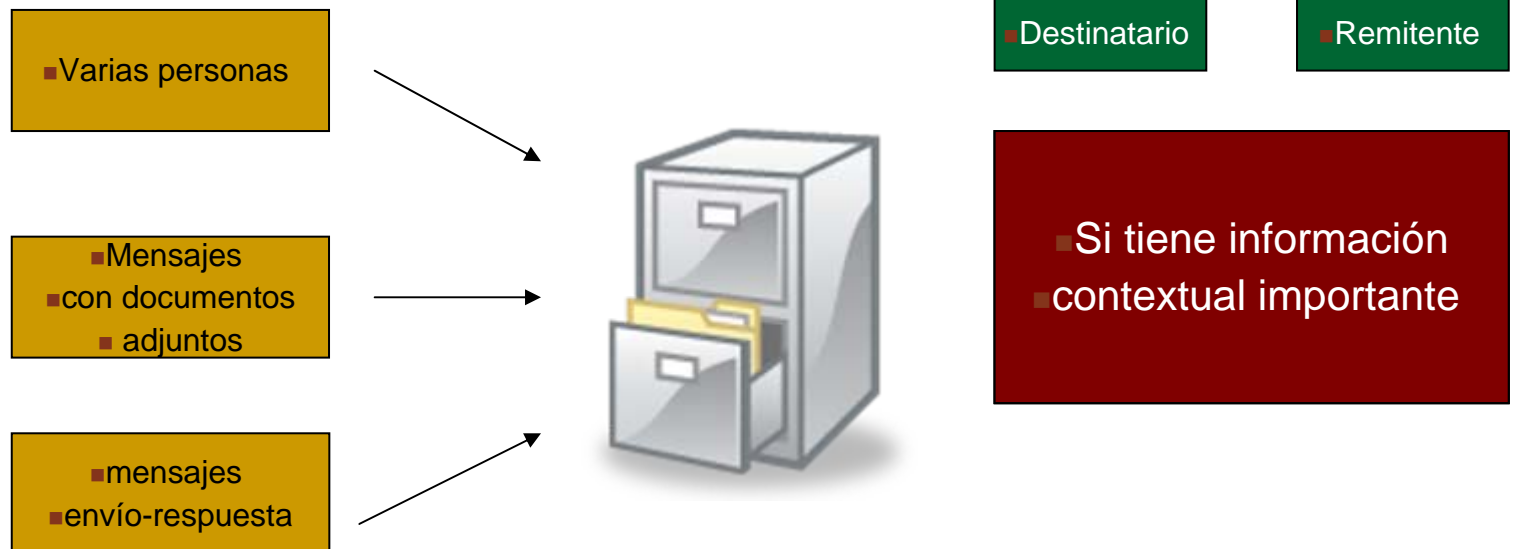


RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

■ ¿Cómo organizar los mensajes de correo electrónico?

Los mensajes de correo se archivarán junto con el expediente del que forman parte

- trabajo diario
- determinar su valor y su destino:



RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

- **¿Cómo clasificar y archivar los mensajes de correo electrónico?**
 - Seguir los **criterios de clasificación y archivo establecidos por el Sistema de Gestión Documental** de la Universidad.
 - Ser **capturados directamente en un Sistema de Gestión de documentos** o aplicar otras soluciones técnicas y organizativas para garantizar su autenticidad e integridad.
 - Clasificar y archivar para **incorporar el mensaje al expediente correspondiente**, ya sea en papel o electrónico, en el momento de su creación o recepción.
- Automatizar la clasificación** dentro de la aplicación de correo, para facilitar y fomentar su uso. Probablemente será necesario un desarrollo informático
- Aplicar los mismos criterios de selección y evaluación** que al expediente del que forman parte.



¿Cómo clasificar y archivar los mensajes de correo electrónico?

RECOMENDACIONES

- ❑ Para **expedientes** mayoritariamente **en papel**, **imprimir el mensaje electrónico con todos los datos** del encabezado y **archivar en el expediente en papel**. **Conservar el mensaje electrónico**, con valor como evidencia.
- ❑ Archivar **temporalmente los mensajes en la aplicación del correo electrónico**, creando una **estructura de carpetas y subcarpetas** según el cuadro de clasificación.
- ❑ **Crear una carpeta** denominada **“Personal”** y una carpeta denominada **“Información”** y conservarlas temporalmente.
- ❑ **Archivar los mensajes en el servidor o archivo digital correspondiente**, manteniendo la estructura de carpetas, para su conservación a largo plazo, o para su acceso por otras personas del servicio.



.../...



¿Cómo clasificar y archivar los mensajes de correo electrónico?

.../...

RECOMENDACIONES

- **Con documentos adjuntos, considerar si conservar el mensaje, el adjunto, o ambos.** En el último caso, **archivar ambos documentos separadamente**, y se almacenar en la carpeta del servidor correspondiente al expediente, **manteniendo la conexión mediante metadatos.**
- **Aplicar** sobre esta estructura de carpetas clasificadas los **distintos plazos de conservación.**
- Los **mensajes pueden archivar en el formato de la aplicación** de correo electrónico, ya que se mantienen así sus funcionalidades (respuesta, reenvío...), lo que facilita su reutilización.
- **Para su conservación a largo plazo**, será necesario **migrar a un formato abierto o estándar**, como .txt, .pdf o preferentemente .xml. Se recomienda establecer una **política de migraciones** que tenga en cuenta no sólo la conservación, sino la posterior recuperación y accesibilidad a los correos electrónicos.
- **La mejor opción para la conservación es convertir los mensajes a XML:** permite crear objetos digitales, formados por el fichero XML, el fichero de transmisión, el fichero de registro y los metadatos añadidos.



RECOMENDACIONES PRÁCTICAS...

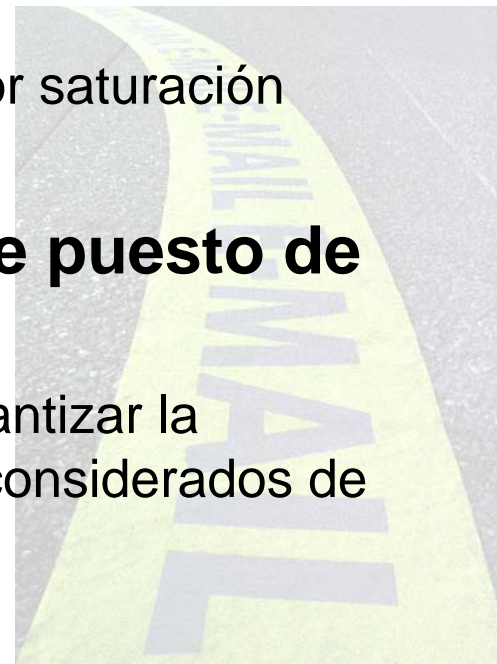
- **¿Qué debo hacer en caso de ausencia prolongada de mi puesto de trabajo?**

 - Respuesta automática de ausencia

 - Prevenir el bloqueo del correo electrónico por saturación

- **¿Qué debo hacer cuando cambio de puesto de trabajo?**

 - Si se abandona la Universidad, se debe garantizar la conservación y acceso de los mensajes considerados de archivo



Muchas gracias

Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos



CRUE

CAU Conferencia de Archiveros
de las Universidades Españolas

