

Gestión y preservación del correo electrónico



6

Traducción al español:
Alicia Barnard, Alejandro Delgado
y Juan Voutssás



**Cuadernos
Digitales de
Archivística**

Serie: Temas
fundamentales de
preservación digital

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Dirección General: Mercedes de Vega

Dirección General Adjunta de Administración: Alba Alicia Mora Castellanos

Dirección de Publicaciones y Difusión: María Fernanda Treviño Campero

Departamento de Publicaciones: Esther Pérez Guzmán

Coordinación Editorial: Esther Pérez Guzmán

Diseño y formación: Alejandro Amaro Rosas

Diseño de portada: Alejandro Amaro Rosas

Corrección de estilo: Ma. del Carmen Gutiérrez Haces y Francisco J. González Ruiz

Asistencia editorial: Roberto del Vecchio Calcáneo

Gestión y preservación del correo electrónico

Traducción al español: Alicia Barnard, Alejandro Delgado y Juan Voutssás

D.R. © a la edición en inglés

ICA/InterPARES

D.R. © Primera edición en español

Archivo General de la Nación

Eduardo Molina núm. 113

Col. Penitenciaría

Deleg. Venustiano Carranza, C.P. 15350

Ciudad de México

Primera edición: octubre de 2016

DERECHO DE USO

Se permite la reproducción, publicación, transmisión, difusión en cualquier modo o medio de cualquier parte del material contenido en el archivo (únicamente texto sin imágenes) sin alterar o modificar el original, con fines de referencia y/o reproducción, académicos o educacionales, con excepción de los personales o comerciales, citando la fuente de referencia y otorgando el crédito correspondiente al autor y al editor.

Contenido

Agradecimientos.....	6
Prefacio a la edición en inglés.....	7
Prefacio a la edición en español.....	8
Acerca de ICA e InterPARES.....	9
Público objetivo.....	11
Cómo usar la serie.....	11
Objetivos.....	12
Arquitectura modular del programa.....	13
Alcance.....	15
Introducción.....	16
Propósitos y objetivos.....	18
Resultados de aprendizaje esperados.....	18
Terminología.....	19
Modelo de Gestión y Preservación del Correo Electrónico (MGPE).....	21
Identificar el contexto del correo electrónico.....	23
Principios de la administración de archivos.....	24
Capacidades tecnológicas.....	24
Aspectos legales.....	25
Tendencias de la cultura organizacional.....	26
Determinación de los mejores métodos para manejar correos electrónicos.....	30

Métodos de administración.....	31
Las mejores prácticas para correo electrónico	35
Determinación del, o los mejores métodos para preservar correos electrónicos.....	41
Formatos de conversión	42
Propiedades significativas	45
Diseño/revisión de políticas y procedimientos para la gestión y preservación del correo electrónico	46
Políticas de gestión y preservación.....	46
Procedimientos de gestión y preservación.....	49
Implementación de política(s) y procedimiento(s) para la gestión y preservación de correo electrónico.....	49
Caso de estudio: desarrollo de lineamientos para el manejo de correo electrónico en una unidad administrativa de una institución académica	51
Antecedentes sobre la organización.....	51
Los retos.....	52
El proceso de desarrollo e implementación del lineamiento	52
Formularios	58
Preguntas de revisión	71
Recursos adicionales	72

Agradecimientos

Muchas personas contribuyeron a la creación de los ocho módulos que integran esta serie, en particular, los estudiantes de doctorado de la Universidad de la Columbia Británica, Elizabeth Shaffer, Corinne Rogers, Donald Force y Elaine Goh, quienes elaboraron los borradores de los contenidos basados en los trabajos de InterPARES 1 y 2, así como los casos de estudio desarrollados en InterPARES 3.

También agradecemos a los numerosos asistentes de investigación quienes elaboraron casos de estudio para todos los módulos así como al equipo de InterPARES en Canadá, a un sinnúmero de investigadores internacionales involucrados con este proyecto y, por supuesto, a su directora, Luciana Duranti.

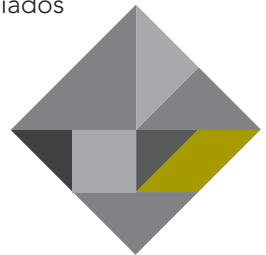
Finalmente, nuestra gratitud a todos aquellos que revisaron y comentaron los módulos, con una mención especial a los investigadores John McDonald, consultor de administración de información (módulos 1, 2, 7 y 8), Jim Suderman, director del despacho de acceso a la información de Toronto (módulo 3), Evelyn McLellan, archivista de sistemas de Artefactual Systems, Inc. y Paul Hebbard, archivista administrador de documentos de archivo de la Universidad Simon Fraser (módulo 6).



Prefacio a la edición en inglés

Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation es una iniciativa educativa desarrollada en conjunto por el International Congress on Archives (ICA) y The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems (InterPARES) con el propósito de ofrecer capacitación a archivistas y profesionales que manejan documentos en cuanto a la producción, la administración y la preservación de documentos de archivo digitales auténticos, fiables y usables. El programa asume que el lector cuenta con una sólida base en cuanto a los conceptos fundamentales de la administración de archivos y en la teoría archivística, y sobre esa suposición se elaboró esta serie modular.

La serie está formada por ocho módulos más un glosario en donde se ha conjuntado terminología de acuerdo con la base de datos del ICA. Ésta aborda los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para establecer el marco de referencia, la estructura de gobernanza y los sistemas requeridos para administrar y preservar documentos de archivo digitales, a través de su ciclo de vida. Cada módulo se refiere, específicamente, a un tema relevante para la administración o la preservación de los documentos de archivo. Todos los módulos se han diseñado de tal manera que pueden ser estudiados en forma independiente o en conjunto.



Prefacio a la edición en español

Desarrollar materiales educativos con el fin de apoyar las tareas de preservación digital en instituciones y organizaciones fue uno de los objetivos del Proyecto de Investigación Internacional para la Preservación de Documentos de Archivo Electrónicos, InterPARES 3 (2007-2012), el cual dio como resultado la serie en inglés de ocho módulos de capacitación con el título *Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation*.

No obstante que los archivos digitales –también llamados electrónicos–, se producen en la actualidad en volúmenes insospechables, el conocimiento de los archivistas y gestores de documentos en cuanto a la producción, conservación y preservación de los mismos aún es limitado, entre otros factores, a causa de la escasez de materiales de capacitación en idioma español.

Lo anterior fue el motivo para que Alicia Barnard y Juan Voutssás, miembros del Team México que formó parte del Proyecto InterPARES 3, junto con Alejandro Delgado, de España, se dieran a la tarea de traducir a nuestro idioma los ocho módulos de la citada serie, los cuales fueron publicados inicialmente en formato electrónico por el Proyecto InterPARES 3.

El Archivo General de la Nación se une a este esfuerzo para lograr una mayor difusión de temas y tópicos sobre la preservación de archivos digitales en el entorno de los archivos de nuestro país y de aquellos de habla española en Latinoamérica, y presenta una nueva versión electrónica en español de los módulos de la mencionada serie, en espera de que coadyuven a la mejor comprensión y entendimiento de la preservación de archivos digitales y el ambiente donde los mismos se producen, conservan y preservan.

Mercedes de Vega



The International Council on Archives (ICA) y The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems (InterPARES) tienen el compromiso de crear materiales didácticos para la educación continua de archivistas y administradores de documentos de archivo, construir conocimiento básico, diseminar los nuevos hallazgos y dotar a los archivistas y profesionales de los documentos de archivo del conocimiento y las competencias necesarias especializadas para la administración y la preservación de documentos de archivo digitales.

El ICA (www.ica.org) está dedicado al manejo eficaz y a la preservación de documentos de archivo, así como al cuidado y uso del patrimonio archivístico mundial y su representación, por medio de profesionales en todo el planeta. Los archivos son un recurso increíble: son un subproducto documental del quehacer humano y, por tanto, testigos irremplazables de eventos pasados, puntales de la democracia, de la identidad de individuos y comunidades, así como de los derechos humanos; pero también son frágiles y vulnerables. El ICA se esfuerza por proteger los archivos y asegurar su acceso por medio de la asesoría, el establecimiento de estándares, el desarrollo profesional y el impulso del diálogo entre archivistas, líderes, productores y usuarios de archivos.

El ICA es una organización neutral, no gubernamental; sus miembros operan por medio de las actividades propias de cada membresía. Por más de sesenta años, el ICA ha unido a instituciones archivísticas y practicantes, a lo largo del mundo, para asesorar acerca de la buena administración archivística y la protección física del patrimonio registrado, para producir estándares reconocidos, buenas prácticas e impulsar el diálogo, el intercambio y la diseminación del conocimiento y experiencia más allá de fronteras internacionales. Con aproximadamente





mil quinientos miembros en 195 países y territorios, el credo del Consejo ha sido aprovechar la diversidad cultural de sus integrantes para entregar soluciones eficaces y una profesión flexible e imaginativa.

El proyecto InterPARES (www.InterPARES.org), pretende desarrollar conocimiento original y esencial para la conservación, a largo plazo, de documentos de archivo producidos y almacenados en formatos digitales, así como proveer una base sólida para estándares, políticas, estrategias y planes de acción capaces de asegurar la longevidad de los materiales documentales y la capacidad de sus usuarios para confiar en su autenticidad. InterPARES se ha desarrollado en tres etapas:

- InterPARES 1 (1999-2001). Esta etapa se enfocó en el desarrollo de la teoría y los métodos que pudiesen asegurar la preservación de la autenticidad de los documentos de archivo producidos y conservados en bases de datos y sistemas de gestión de documentos de archivo, durante el curso de las actividades propias de su administración. Los hallazgos de esta etapa presentaron el punto de vista del preservador de los documentos de archivo.
- InterPARES 2 (2002-2007). Se continuó investigando acerca de temas relativos a la autenticidad, fiabilidad y exactitud durante todo el ciclo de vida de los documentos de archivo, desde su producción hasta su conservación permanente. Se enfocó en aquellos documentos de archivo producidos en entornos digitales dinámicos e interactivos a lo largo de actividades artísticas, científicas y gubernamentales.
- InterPARES 3 (2007-2012). Se construyó sobre la base de los hallazgos de las primeras dos etapas en conjunto con otros proyectos de preservación digital de distintas partes del mundo. Se llevó la teoría a la



práctica al trabajar con archivos y unidades archivísticas dentro de organizaciones que tuvieran recursos humanos y financieros limitados, con el fin de implementar en ellas programas sólidos de gestión y preservación de archivos.

Público objetivo

El público objetivo para el cual está destinado este programa se compone de archivistas, gestores documentales y profesionales de la gestión archivística, interesados en ampliar sus capacidades en la administración de documentos de archivo digitales. En conjunto, los módulos conforman todo un paquete de recursos documentales para la educación continua de profesionales, con especial énfasis en aquellos temas que impactan en la preservación de documentos de archivo, auténticos, fiables y exactos.

Cómo usar la serie

Cada módulo de la serie está formado por conocimiento teórico y metodológico, así como por aplicaciones prácticas ilustradas en casos de estudio y escenarios modelo. Si bien los módulos fueron desarrollados por el equipo canadiense de InterPARES y, por tanto, ejemplificados en un contexto propio a aquél, son adaptables a un dominio específico o ámbito jurídico. Para una mayor aplicabilidad se han traducido a los idiomas de los miembros del ICA.

Los módulos pueden estudiarse por separado o en conjunto, de acuerdo con cada necesidad o interés, pues abarcan un rango amplio de competencias requeridas; pueden ser estudiados individualmente u ofrecerse a grupos como asociaciones profesionales o instituciones de capacitación laboral. Algunos de los módulos incluyen formularios



que pueden adaptarse a universidades o asociaciones profesionales para el desarrollo de cursos curriculares, o como materiales de capacitación para estudiantes y profesionales de la gestión o preservación documental digital. Las universidades y asociaciones profesionales son libres de adaptar los materiales para desarrollar sus propios cursos curriculares o de capacitación. Se sugieren recursos adicionales en la web que se identifican a lo largo de los módulos con el ícono:



o bien, cuando se trata de información complementaria ubicada en anexos o en los mismos módulos de la serie, se distinguen con la figura:



Objetivos

Los módulos tienen los siguientes objetivos:

- Aportar recursos educativos basados en investigación actual sobre temas de administración de archivos digitales para beneficio de miembros de asociaciones profesionales relacionadas con esa temática.
- Proporcionar a los profesionales de archivos, con conocimiento teórico y procedimental, habilidades estratégicas necesarias para desarrollar, implementar y supervisar un sistema de gestión o de preservación documental.
- Ilustrar conceptos teóricos con aplicaciones prácticas mediante ejemplos reales extraídos de casos de estudio, asociados con contextos administrativos y tecnológicos específicos.



- Proporcionar contenidos y estructura a programas educativos universitarios para implementar cursos sobre administración o preservación de archivos.

Arquitectura modular del programa

Los primeros dos módulos presentan los fundamentos de todo programa de preservación de documentos de archivo digitales; proporcionan los conocimientos propedéuticos sobre los demás módulos. Los siguientes tres módulos tratan temas generales contemporáneos que competen a la preservación digital: el papel de la cultura organizacional, una visión general de los metadatos y de la valoración en el contexto de la administración de documentos de archivo fuera del sistema de gestión documental Electronic Records Management System (ERMS). En los tres últimos módulos se abordan temas específicos de interés contemporáneo: la administración de correos electrónicos, la preservación de documentos de archivo en ambientes web, y los temas emergentes acerca del creciente auge del cómputo en la nube (tabla 1).

Tabla 1 Arquitectura modular del programa

Tema del módulo	Aspecto
1. Marco de referencia para la preservación digital. 2. Desarrollo de políticas y procedimientos para la preservación digital.	Fundamentos
3. Cultura organizacional administración de archivos. 4. Breviario de metadatos. 5. Control de los documentos de archivo digitales.	Generalidades
6. Correo electrónico. 7. Documentos de archivo en ambientes web. 8. Cómputo en la nube.	Específico
Base de datos internacional, terminología	Fundamentos



Cada módulo contiene todos o algunos de los siguientes elementos:

- Panorama del tema y alcance del módulo.
- Objetivos y aprendizajes esperados del módulo.
- Metodología o procedimientos para la aplicación y desarrollo del módulo.
- Formularios (cuando apliquen) para facilitar la implementación del módulo.
- Ejemplos, casos de estudio o escenarios (cuando apliquen) con situaciones reales acerca del tema.¹
- Ejercicios de los puntos clave del aprendizaje.
- Preguntas de revisión que optimicen la comprensión y entendimiento del tema.
- Recursos adicionales.
- Lecturas, estándares y otros recursos de referencia.

Cuando se ha considerado apropiado, se hace la distinción de la administración y preservación de documentos de archivo activos en contraste con las responsabilidades relativas a éstos que ya no son requeridos para actividades cotidianas de la organización y que serán preservados por su productor o por un tercero de confianza.

¹ Los ejemplos y casos de estudio citados en los módulos provienen de casos reales de InterPARES 3 y tienen como propósito apoyar la experiencia de aprendizaje del módulo. Si bien reflejan los hallazgos de investigación del proyecto, no necesariamente deben ser tomados como plantillas para ser aplicadas a pie juntillas en todos los casos. Cada organización (productor o preservador) es diferente y la preservación de sus documentos de archivo debe tomar las mejores prácticas desde una perspectiva práctica en cuanto a la viabilidad de una cierta implementación.



Alcance

La serie comprende los siguientes ocho módulos:

Módulo 1 Un marco de referencia para la preservación digital.

Módulo 2 Desarrollo de políticas y procedimientos para la preservación digital.

Módulo 3 Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos.

Módulo 4 Breviario de metadatos.

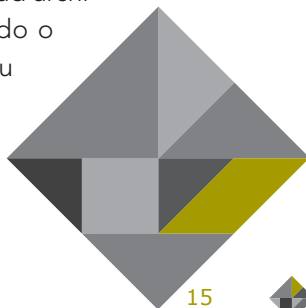
Módulo 5 Estrategias para lograr el control de los documentos de archivo digitales en ambientes de red distribuidos.

Módulo 6 Administración y preservación de correo electrónico.

Módulo 7 Administración y preservación de documentos de archivo en ambientes web.

Módulo 8 Introducción al cómputo en la nube.

Para asegurar un entendimiento generalizado y reducir un potencial riesgo de confusión que pudiese surgir de prácticas regionales o jurisdiccionales, estos módulos están apoyados por una base de datos de administración de archivos la cual refleja los usos habituales y prácticos en 16 idiomas. Esta base, desarrollada conjuntamente por el ICA e InterPARES está disponible en <http://www.ciscra.org/mat/>. Dicho recurso dinámico continuará creciendo y desarrollándose en la medida en que los miembros de la comunidad archivística mundial puedan participar agregando o enriqueciendo las definiciones usadas en su región de práctica. Pueden verse ciertos términos específicos, en breves glosarios existentes en cada módulo, aún no incluidos en la base de datos.



Introducción

La gestión y preservación del correo electrónico se ha convertido en un reto formidable para la mayoría de las organizaciones. Algunas estimaciones indican que cerca de mil millones de correos de este tipo se producen diariamente alrededor del mundo, con ciertas predicciones de que esta cifra se puede duplicar en los próximos cinco años.² El aluvión de correos electrónicos ha amenazado paralizar a las organizaciones y la productividad en el trabajo en muchos casos.³ En este acelerado mundo digital de hoy, fallar en el adecuado manejo y preservación del correo electrónico puede tener consecuencias severas para una organización, como la disminución de productividad de los empleados, la pérdida de clientes o minoristas, o incluso litigios. Las organizaciones que manejen y preserven exitosamente el sinnúmero de mensajes que entran y salen, funcionarán de manera más efectiva y eficiente, se protegerán contra riesgos legales y, al paso del tiempo, asegurarán la preservación de la memoria corporativa.

Un correo electrónico no debería ser considerado de forma diferente de cualquier otro tipo de documento de archivo electrónico. Un correo tendría que manejarse, junto con los otros documentos de archivo digitales, esto es, se le habría de clasificar y aplicar tablas de vigencias. Sin embargo, muchas organizaciones carecen de recursos (financieros y tecnológicos) para manejar los correos electrónicos con otros documentos de archivo electrónicos.

² Sara Radicati, "Email Statistics Report, 2012-2016", The Radicati Group, 10 de abril de 2012. Véase también, "Worldmeters: Real Time World Statistics". Disponible en: <http://www.worldometers.info/>.

³ Bill Tolson, "Email Overload Costing Organizations Time and Money", Iron Mountain, 6 de diciembre de 2010.



Este módulo está diseñado para ayudarle a lograr un mejor control de los correos electrónicos de su organización. El módulo le lleva a través de una serie de pasos que facilitarán la implementación de nuevas políticas, procedimientos y prácticas para que el personal pueda manejar y preservar los mensajes electrónicos.

El módulo está dividido en seis secciones:

La **Sección 1** incluye información general acerca del módulo –sus propósitos, objetivos y resultados de aprendizaje esperados–, así como los términos y definiciones específicas para este módulo.

La **Sección 2** revisa el Modelo de la Gestión y Preservación de Correo Electrónico (MGPCE). Esta sección es la más exhaustiva del módulo ya que revisa cada fase del proceso.

La **Sección 3** proporciona un ejemplo de un caso de estudio que utiliza el MGPCE.

La **Sección 4** contiene el ejemplo de lineamientos para correo electrónico que corresponde al de la Sección 3.

La **Sección 5**, que es de revisión, propone una serie de preguntas de repaso acerca del contenido del módulo, y tiene como propósito reforzar los componentes clave de la gestión y preservación del correo electrónico. También se combinan ejercicios con el texto, las preguntas de estos ejercicios son diferentes de las que se localizan en esta sección.

La **Sección 6** proporciona recursos adicionales



e información acerca de la gestión y preservación del correo electrónico. Los Apéndices A y B completan el módulo. El Apéndice A es una hoja de trabajo que puede ser utilizada al obtener información contextual acerca de la organización, y el Apéndice B es el mismo cuestionario que puede ser utilizado cuando se reúne información acerca de cómo manejan los empleados sus anexos.

Propósitos y objetivos

El objetivo de este módulo es explicar el MGPCE, un proceso de fases múltiples para implementar políticas y procedimientos para la gestión y preservación del correo electrónico. En este módulo se discutirán los diversos factores que influyen en la gestión y preservación del correo electrónico, los diferentes métodos para su manejo, las formas para aplicar retención y disposición del mismo, su preservación y el diseño e instrumentación de políticas y procedimientos.

Resultados de aprendizaje esperados

Al finalizar este módulo usted estará capacitado para:

- Entender los puntos clave involucrados en la administración del correo electrónico.
- Entender los puntos clave involucrados en la preservación del correo electrónico.
- Entender las diferentes estrategias para manejar el correo electrónico.
- Entender las diferentes estrategias para preservar el correo electrónico.
- Saber dónde localizar información adicional y recursos que le facilitarán cómo manejar y preservar el correo electrónico en su organización.



Terminología

Esta sección identifica y define conceptos clave y constructos que son utilizados en este módulo.



Véase la Base de Datos Internacional de Terminología del Consejo Internacional de Archivos, así como terminología adicional relevante para este módulo en: <http://www.web-denizen.com>.

Carpeta administrativa o de trabajo de correo electrónico: mensajes relacionados con las actividades generales y de rutina.

Anexo: un documento que acompaña o que es “adjuntado” a un mensaje electrónico; los anexos pueden aparecer en casi cualquier formato y pueden ser de cualquier tamaño.

Detección/revelación: el proceso de identificar, localizar, asegurar, revisar y producir información y materiales potencialmente relevantes en el transcurso de una acción legal.

Directorio de Documentos de Archivo (DDA): herramienta utilizada por varios programas para la administración de archivos, que proporciona una vista global de los documentos de archivo generados por una organización en particular, y los que se dividen de acuerdo con el cuadro de clasificación archivística que consiste en el número asignado a grandes secciones (o series) de documentos de archivo que se relacionan entre sí.

Correo electrónico: documento creado o recibido vía una aplicación-Cliente de correo electrónico; estos datos incluyen el encabezado (asunto), el texto, metadatos y anexos que acompañan al mensaje. También se le conoce como “mensaje electrónico”.



Cliente (proveedor) de correo electrónico: programa o aplicación-cliente de cómputo utilizado para recibir y enviar mensajes electrónicos. Por ejemplo, Microsoft Outlook, Eudora, Microsoft Mail, Gmail, Hotmail.

Administración de correo electrónico: producir, recibir, enviar, clasificar o destruir un correo electrónico.

Preservación del correo electrónico: el proceso específico para mantener los correos electrónicos durante y a través de diferentes generaciones de tecnología al paso del tiempo, sin importar donde residen.

Correo electrónico transitorio: un correo electrónico que tiene un valor de evidencia mínimo –o ninguno– y que no es necesario apartarlo para uso futuro.



Modelo de Gestión y Preservación del Correo Electrónico (MGPE)

El MGPE consta de cuatro fases: identificación, determinación, diseño e implementación (Figura 1).

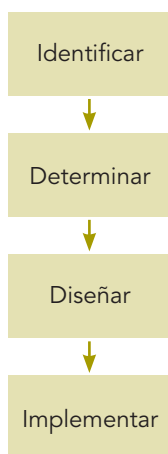


Figura 1: Modelo de Gestión y Preservación de Correo electrónico (MGPE) – simplificado.

Como se muestra en la Figura 2, estas fases se expanden en los siguientes procesos:

1. Identificación de factores contextuales que influyen en la gestión y preservación del correo electrónico.
2. Determinación de las mejores formas para manejar y preservar el correo electrónico dentro de la organización.
3. Diseño o revisión de las políticas y procedimientos para la gestión y preservación del correo electrónico.
4. Implementación de las políticas y procedimientos para la gestión y preservación del correo electrónico.



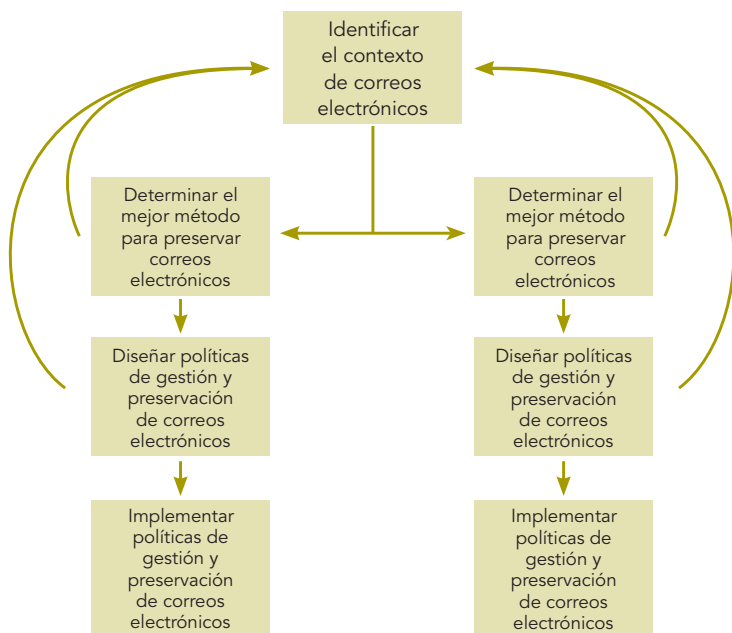


Figura 2: Modelo de Gestión y Preservación de Correo electrónico (MGPCe) – expandido.

Como se representa en la Figura 2, el MGPCe consiste en una serie de pasos, algunos de los cuales pueden ser iterativos u ocurrir de forma concurrente con otros. Por ejemplo, los pasos 2 y 3 identifican factores internos y externos y determinan las mejores formas para manejar y preservar los correos electrónicos; no requieren ser completados en orden, pero en ciertas situaciones la información contextual obtenida durante estas fases puede ser necesaria antes de proceder a la siguiente etapa. Toda la información deberá conseguirse y todas las políticas y procedimientos deberán diseñarse antes de su implementación.

Las siguientes subsecciones le guían a través de cada una de las fases; le proporcionan, además, información que necesita para satisfacer sus requerimientos y estar en posibilidades de pasar al siguiente paso.



Identificar el contexto del correo electrónico

Identificar

Esta puede ser una de las fases que consuman más tiempo y sean más pesadas del MGPE, pero su importancia no puede ser subestimada. Antes de concebir nuevas estrategias o implementar nuevos lineamientos o procedimientos para la gestión y preservación del correo electrónico, primero se debe evaluar cómo se maneja y preserva el correo electrónico en su organización. Esta información probablemente puede ser obtenida mediante reuniones con el mayor número posible de interesados, tales como directivos de alto nivel, abogados, empleados de tecnologías de información y otros miembros que producen y manejan correos electrónicos. Como se muestra en la Figura 3, existen varios factores contextuales que deben ser tomados en consideración: principios de la administración de archivos; capacidades tecnológicas; tendencias de cultura organizacional, y aspectos legales. Entender estos factores asegurará que sus estrategias de implementación sean realistas y prácticas, dados los recursos y ambiente de trabajo de su organización.

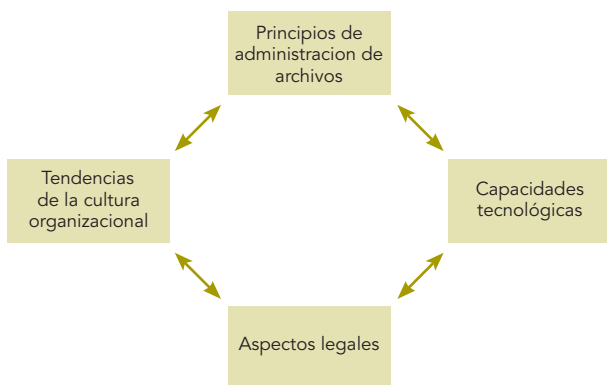


Figura 3: Factores contextuales del correo electrónico.



Principios de la administración de archivos

Como profesional de los archivos en su organización, usted ya debe estar consciente de los principios y prácticas de la administración de archivos que actualmente se encuentran en práctica dentro de su empresa.⁴ Este módulo y los otros que le acompañan, ofrecen un momento oportuno para revisar la efectividad de estas prácticas y la vigencia de la documentación correspondiente. Por ejemplo, puede necesitar revisar los requisitos de retención y disposición de ciertas series de documentos de archivo, actualizar políticas y procedimientos relacionados con las funciones de la administración de archivos, o reconsiderar las fortalezas y debilidades de las herramientas educacionales, presentaciones o documentos que utiliza para capacitar a los empleados acerca de la importancia de la administración de documentos de archivo y de sus prácticas.

Capacidades tecnológicas

La gestión y preservación del correo electrónico depende, principalmente, de las capacidades tecnológicas de la organización. Dentro de ella, existe cierto número de características que deberían ser consideradas cuando se evalúa el manejo de correo electrónico; éstas incluyen, entre otras:

- Aplicaciones cliente-servidor de correo electrónico (por ejemplo, MS Outlook, Pegasus Mail, Eudora, Thunderbird, correo de Apple, etcétera).
- Protocolos de comunicación (por ejemplo, POP, IMAP, SMTP, LDAP).
- Asignación y disponibilidad de espacio en servidor.

⁴ Por ejemplo, véase sección 7.1, "Records Management Requirements", de ISO 15489-1, "Information and Documentation –Records Management– Part 1: General", Ginebra, Suiza, International Organization for Standardization, 2001.



- Duración de los correos electrónicos que se guardan en las papeleras digitales.
- Cotas de las bandejas o buzones de entrada de los usuarios.
- Capacidades y prácticas de respaldo.
- Equipos y programas de cómputo que se utiliza.
- Otros dispositivos móviles que son usados por los empleados (por ejemplo, Blackberries, iPhones, tabletas, etcétera).
- Sistemas de información o gestión documental que se están utilizando (por ejemplo, sistemas de gestión de documentos y documentos de archivo, administrador de contenido ECM, unidad compartida de red o red de área local, etcétera).

Aspectos legales

Al igual que los temas tecnológicos, las cuestiones jurídicas están basadas contextualmente y dependen de la ubicación y jurisdicción de la organización. Al igual que otros documentos de archivo dentro de su organización, al correo electrónico se le deben aplicar —o ser manejado en cumplimiento de— leyes nacionales, regionales o locales, las cuales pueden incluir legislaciones relacionadas con:

- Acceso a la información.
- Legislación de archivos históricos.
- Leyes de evidencia y reglas en juzgados.
- Protección de la privacidad e información personal.
- Leyes, reglamentos u ordenanzas (normas, decretos) relacionados con el tipo de negocio de su organización (por ejemplo, cuando se trata de la industria farmacéutica).

El contexto jurídico deberá incluir todas las políticas, lineamientos o procedimientos creados por la organización, que los



empleados deben obedecer, tales como la política de administración de archivos, la de uso de tecnologías de la información o los lineamientos de correo electrónico.

Conducir una evaluación de riesgos del ambiente legal de su organización puede influir en cuanto a las áreas de su organización a las que se acercará primero para implementar nuevas estrategias para manejar y preservar mensajes. Por ejemplo, algunos documentos de archivo, tales como aquellos producidos por recursos humanos, contabilidad o investigación y desarrollo, pueden tener mayor demanda cuando hay que atender solicitudes de acceso a la información o instrucciones para producir documentos de archivo para litigios. Asimismo, los correos electrónicos en posesión de altos funcionarios o de sus asistentes pueden ser requeridos con mayor frecuencia que los mensajes de otros empleados. Es importante identificar las áreas de la organización que pueden tener más necesidad de prácticas de gestión y preservación para asegurar que los mensajes sean retenidos y se disponga de los mismos, evitando que sean destruidos erróneamente.

Tendencias de la cultura organizacional

Existe una variedad de factores organizacionales que deberían ser considerados cuando se evalúan los planes para la gestión y preservación del correo electrónico. Entender el papel que el correo electrónico tiene dentro de la organización y cómo es usado y percibido por los usuarios facilitará la implementación de nuevas políticas o procedimientos.



Para mayor información, véase el Módulo 3: Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos.

De inicio, se debe saber cuáles son las políticas o procedimientos para la gestión y preservación del correo electrónico, en caso de que ya existan. Si es así, ¿es necesario actualizarlas para que reflejen cambios dentro de la organización? (por ejemplo, a partir de la introducción de nuevas tecnologías o la creación de nuevas funciones que tienen como resultado nuevos documentos de archivo), o cambios externos para la organización (por ejemplo, la implementación de nuevas leyes o regulaciones).

En muchas organizaciones, el correo electrónico es utilizado para una variedad de propósitos. Al llevar a cabo el análisis de flujo de trabajo y de procesos, se entenderá mejor el papel que el correo electrónico juega en la organización. Este análisis proporcionará alguna indicación de por qué los empleados, producen, envían y reciben correos electrónicos, información vital para entender cómo los usuarios pueden responder a políticas y procedimientos de administración de archivos nuevos o revisados, dirigidos a la administración del correo electrónico. Para facilitar aún más la implementación de estos documentos, también será de ayuda conocer cómo o cuándo los empleados:

- Manejan correos electrónicos.
- Guardan correos electrónicos.
- Manejan anexos de correo electrónico.
- Eliminan correos electrónicos.

Manejo de correos electrónicos

Según los recursos tecnológicos de su organización, los empleados pueden manejar sus correos electrónicos en una de las tres diferentes formas. Pueden optar por la aproximación de “no clasificación”, esto es, dejar la mayoría, si no es que todos los mensajes, en la bandeja de entrada o de salida. Otra opción puede ser que el empleado prefiera crear una carpeta con estructura de clasificación y archivar los mensajes según un esquema



individual o diseñado por la empresa. Si la organización utiliza un Sistema de Gestión de Documentos y Documentos de Archivos Electrónicos (SGDDAE) y está conectado al Cliente del correo electrónico, los empleados pueden contar con este sistema para manejar sus mensajes en lugar de su Cliente de correo electrónico. También es posible que el empleado haga uso de una combinación de los tres métodos.

Guardado de correos electrónicos

Según la infraestructura tecnológica de la organización, la mayoría de los empleados dejarán sus mensajes en su Cliente de correo electrónico, ya sea en la bandeja de entrada o en una carpeta con estructura de clasificación. A fin de facilitar acceso a los mensajes o para protegerlos de su destrucción, los empleados pueden preferir salvar sus mensajes en ubicaciones externas a su Cliente de correo electrónico, tales como en su computadora, en un espacio del servidor o en otro medio portátil (por ejemplo, memorias USB). El guardado de correos electrónicos en otras ubicaciones puede tener varios efectos nocivos sobre la organización, tales como entorpecer el cumplimiento a solicitudes de acceso a la información, impedir la recuperación de documentos de archivo relevantes durante el proceso de detección/revelación en litigios o, simplemente, crear duplicidades innecesarias. Más adelante se discuten cuáles son las mejores prácticas, por ejemplo cómo los correos electrónicos deberían guardarse en medios externos al Cliente de correo electrónico.

Manejo de anexos

Los anexos de los correos electrónicos funcionan como un componente integral de cualquier mensaje. Un correo electrónico es uno que contiene sus textos completos (incluyendo la información del encabezado), cualquier anexo y los metadatos asociados



con ese mensaje. En algunas jurisdicciones puede haber ramificaciones legales para un tribunal cuando un correo electrónico no tiene el anexo que lo acompaña, las consecuencias pueden incluir sanciones financieras tempranas en el proceso legal, o el documento de archivo no se admite como evidencia, o se da al documento de archivo una cantidad reducida de peso legal.

Hay una variedad de formas mediante las cuales un anexo puede ser bajado o guardado en otra ubicación; estos métodos pueden ser prescritos por el Cliente de correo electrónico. En muchos casos, un anexo permanecerá intacto con el mensaje original si el correo electrónico es retenido. Es importante dar seguimiento a cuándo los empleados bajan sus anexos y cómo los nombran en un nuevo expediente para mantener la relación con el correspondiente correo electrónico. Además, algunos proveedores de correo electrónico permiten a un usuario remover o eliminar el anexo del correo electrónico (Figura 4) con frecuencia, esto puede hacerse para reducir el tamaño del mensaje y, subsecuentemente, ahorrar espacio en el servidor o en la carpeta de entrada. El Apéndice B proporciona un conjunto preliminar de preguntas que pueden hacerse cuando se averigua acerca del manejo de anexos. Más adelante se discuten algunas de las mejores prácticas sobre cómo los anexos de correo electrónico deben ser manejados.

Eliminación de correos electrónicos

Uno de los mayores retos asociados con el manejo del correo electrónico es el que tiene que ver con su volumen. Por cada mensaje que se produce, se pueden recibir dos o más. Con frecuencia los empleados se sienten tan abrumados por el número de mensajes aparejados con sus tareas cotidianas, que carecen de la capacidad para destruir correos electrónicos. No es raro que los usuarios guarden todo, simplemente porque es más fácil hacerlo. Usted necesita asegurarse que los mensajes son



eliminados de acuerdo con la tabla de vigencias de su organización. En adelante se discuten ciertas estrategias para aplicar tablas de retención y disposición a los correos electrónicos.

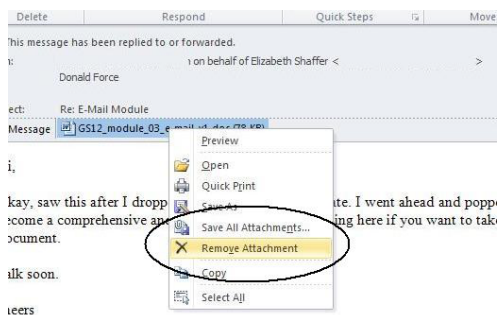
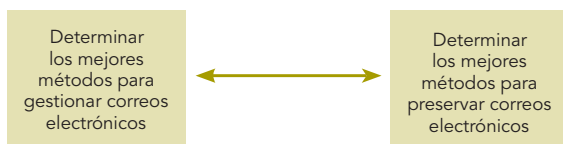


Figura 4: Opción de remoción del anexo (Outlook). Esta característica aparece cuando se pulsa el botón derecho del ratón sobre el anexo.

Ejercicios

1. ¿Cuál es la legislación y normatividad que se aplica en su organización?
2. ¿Qué documentación organizativa actualmente se aplica al manejo o preservación del correo electrónico en su organización? ¿Dónde puede haber una nueva política de administración o preservación del correo electrónico dentro de su organización?
3. Como empleado de su organización ¿cómo maneja los correos electrónicos que recibe y envía?

Determinación de los mejores métodos para manejar correos electrónicos



Una vez que la información contextual acerca del correo electrónico ha sido obtenida, la siguiente fase es determinar la mejor forma en la que el correo electrónico debe ser manejado.



Usted debe tener en mente que no puede existir una única solución para todos los departamentos o empleados en su organización, pero cada intento deberá hacerse para asegurar que los empleados manejen sus mensajes de manera consistente, de acuerdo con las mejores prácticas. Debido a que la situación contextual en cada organización es diferente (e inclusive dentro de las varias unidades de la misma), este módulo no le aconseja cómo deberá manejarse el correo electrónico; más bien pretende proporcionarle opciones que se puedan llevar adelante para abordar los retos que su organización enfrenta.

Métodos de administración

Como ya se mencionó anteriormente, existen tres métodos principales para manejar los correos electrónicos: sin clasificación, con estructura de clasificación, o en SGDDAE. Estos métodos pueden variar dependiendo de la tecnología de la organización y las preferencias personales del usuario de correo electrónico. Algunos empleados organizarán sus mensajes de manera diligente y meticulosa en un cuadro de clasificación, mientras otros dependerán de su carpeta de entrada para tener sus mensajes. Para algunas organizaciones el correo electrónico será retenido y manejado en un SGDDAE, el cual puede negar el uso personal de un Cliente de correo electrónico. En algunas organizaciones, una combinación de tres métodos puede ser usada. Sin importar el método o métodos utilizados, ninguno es perfecto y todos tienen fortalezas y debilidades.

Sin clasificación

Es ampliamente reconocido que mucha gente suele relegar sus mensajes a sólo algunas ubicaciones dentro del proveedor del correo electrónico; con mayor frecuencia, en su bandeja de entrada o carpeta de mensajes enviados y un pequeño número de otras carpetas creadas como resultado de las necesidades



del día a día. Un beneficio de este método es que todos los mensajes pueden ser confinados a unas pocas ubicaciones y de este modo reducir la cantidad de tiempo que se emplearía buscando en jerarquías complejas de carpetas. Esta aproximación es con frecuencia apoyada con el argumento de que las capacidades de búsqueda del Cliente de correo electrónico son suficientes para la recuperación, negando, de esta manera, la necesidad de una estructura jerárquica de carpetas. A pesar de ello, aun con los mejores motores de búsqueda, cuando el volumen de mensajes se incrementa en pocas carpetas, la memoria efectiva se volverá cada vez más compleja y tendrá como resultado un mayor consumo de tiempo del usuario para navegar a través de grandes listas de resultados de búsquedas. Además, dejar mensajes sólo en pocas ubicaciones se convierte en un reto para aplicar a los mensajes tablas de retención y disposición.

Estructura de clasificación

Una carpeta de clasificación se puede desarrollar de varias formas:

1. Por el usuario como resultado de sus labores y funciones de trabajo.
2. Por el profesional de los archivos como parte de la organización de un SGDDAE.
3. Por el profesional de los archivos para el usuario o para un área específica de la organización (por ejemplo, un departamento o unidad).

Sin importar el ímpetu detrás de un cuadro de clasificación de carpetas, la estructura puede ayudar a establecer el contexto del mensaje del correo electrónico debido a que los nombres de las carpetas (si son etiquetadas apropiadamente) pueden identificar las funciones y obligación del puesto del usuario.



Una clasificación de carpetas puede facilitar la recuperación de correos electrónicos al limitar el número de mensajes donde el usuario debe buscar o navegar. La clasificación de correo electrónico también puede ayudar a los profesionales de los archivos a aplicar tablas de retención y disposición para los correos electrónicos si las carpetas están organizadas por función de trabajo y de acuerdo con las tablas de la organización. Estas jerarquías requieren ser revisadas según cambien las funciones. Puede existir un límite en el umbral para el uso de una estructura de carpetas: demasiadas carpetas y demasiados niveles pueden limitar la habilidad del usuario para clasificar correos electrónicos de forma efectiva y eficiente.

Dentro de ciertos proveedores de correo electrónico, la clasificación de un correo electrónico en estructura de carpetas puede ser facilitada por el desarrollo de "reglas". Éstas habilitan al proveedor del correo electrónico para mover automáticamente un mensaje a una carpeta designada según condiciones especificadas, tales como el nombre del remitente o dirección de correo electrónico, palabras específicas en el renglón de asunto o en el cuerpo del mensaje, el nombre o correo electrónico del destinatario, o la sensibilidad del mensaje o nivel de importancia (Figura 5). El uso de estas reglas no está exento de limitaciones. Por ejemplo, establecer una regla puede ser un proceso largo de prueba y error ya que toma tiempo afinar la regla para capturar los mensajes previstos. En otras palabras, las reglas pueden ser mejor usadas en prácticas de negocio estrecho y altamente reglamentado, donde los elementos del mensaje (es decir, el remitente, el asunto, el texto, etcétera) son consistentes al paso del tiempo. Además, cuando se ha comprometido una regla, le corresponde al usuario verificar periódicamente la o las carpetas designadas para asegurarse de que todos los mensajes recibidos son reconocidos, leídos y respondidos, si es necesario.



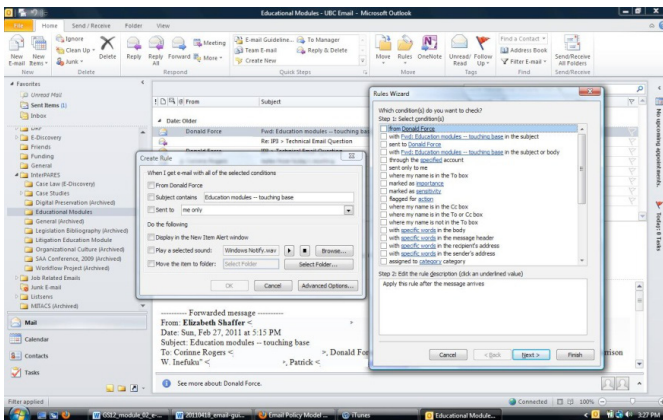


Figura 5: Reglas de correo electrónico (Microsoft Outlook).

Sistema de Gestión de Documentos y Documentos de Archivo Electrónico (SGDDAE)

Las organizaciones que requieren mover correos electrónicos a un SGDDAE tienen la ventaja de manejar y preservar correos electrónicos junto con sus otros documentos de archivo digitales. Un SGDDAE puede facilitar control si es que los usuarios son capaces de interactuar con el sistema. Algunas aplicaciones tienen una capacidad integrada para incorporar sin problemas una variedad de aplicaciones tradicionales (tales como los productos de Microsoft Office), aunque otros sistemas pueden necesitar ser ajustados para asegurar la funcionalidad apropiada. Por ejemplo, algunos sistemas pueden convertir los anexos de un correo electrónico a otro formato o guardarlo en una ubicación distinta del correo electrónico al que acompañaba. También, según la relación entre el sistema y el Cliente de correo, se puede instruir a los empleados para eliminar el mensaje original de su Cliente de correo electrónico una vez que éste ha migrado al SGDDAE, aunque, en muchos casos, las organizaciones pueden establecer que el sistema automáticamente elimine mensajes del servidor de correo después de un periodo específico, como 30, 60 o 90 días.



Las mejores prácticas para correo electrónico

Las mejores prácticas necesitan articularse en las políticas y procedimientos para la administración de correo electrónico en su organización. Las siguientes cuatro secciones ofrecen guía y sugerencias orientadas a guardar mensajes, manejar anexos, convención de nombres y aplicación de tablas de retención y disposición.

Guardado de correos electrónicos

Para facilitar la recuperación, retención y disposición de mensajes es importante saber si los empleados guardan mensajes en ubicaciones externas al proveedor de correo electrónico. Si estas prácticas existen y son permitidas, usted puede querer incorporar en su política de correo electrónico o lineamientos instrucciones acerca de cómo y cuándo los empleados deberán guardar mensajes.

Las recomendaciones pueden incluir:

- Eliminar el mensaje original del correo electrónico una vez que una copia del mensaje se ha guardado en otra ubicación.
- Utilizar convenciones de nombre para los correos electrónicos guardados.
- No alterar el contenido del mensaje; esto incluye el asunto o la redacción de cualquier información en el cuerpo del texto.
- Guardar el mensaje, de tal forma, que se asegure que todos sus componentes originales son retenidos, inclusive la información del encabezado, los metadatos y cualquier anexo que lo acompaña.
- Identificar las ubicaciones donde los correos electrónicos son guardados.



Manejo de anexos

Como se mencionó anteriormente, un correo electrónico auténtico es el que contiene su texto completo (incluyendo la información del encabezado), cualquier anexo y todos los metadatos asociados con ese mensaje. Se debe realizar cualquier esfuerzo para mantener el vínculo entre el mensaje original y los anexos bajados con éste. Cómo y dónde los empleados salvan y bajan los anexos del correo electrónico depende en gran parte en las capacidades tecnológicas para correo electrónico de su organización.

Una manera para intentar limitar la dispersión de estos documentos puede ser el implementar nuevas políticas y procedimientos sobre cómo los empleados deben manejar estos anexos. Las políticas que involucran a los anexos del correo electrónico pueden recomendar al personal:

- Sólo bajar los anexos que son necesarios para sus tareas.
- Realizar una vista previa, en el servicio del Cliente de correo electrónico, de los anexos con los cuales el receptor no requiere actuar (Figura 6). Esta característica puede no estar disponible en algunos proveedores de correo electrónico. La vista preliminar de anexos minimiza documentos incontrolables (por ejemplo, documentos salvados en ubicaciones erróneas en la computadora personal o en un disco compartido de la red), y de esta manera contribuir a limitar duplicidad digital innecesaria.

Advertencia: Revisar previamente un anexo es una manera de permitir la propagación de virus de computadora. Nunca abra un correo electrónico de una fuente de poca confianza.



- Si el Cliente de correo electrónico no tiene la característica de vista preliminar, el anexo deberá bajarse, verse y, entonces, ser eliminado cuando ya no se necesita.
- Utilizar convenciones de nombres de expedientes para los anexos que requieren ser bajados y salvados para uso futuro o como referencia (véase más adelante para convenciones de nombre).
- Para reducir el número de anexos que se envían entre empleados, cuando su organización cuenta con un SGDDAE o un disco de red compartido para la gestión de documentos de archivo, proporcione mejor los vínculos al o los documentos en el mensaje, en lugar de anexarlos a éste.

Nota: Esto sólo funcionará si los destinatarios del mensaje tienen acceso a la ubicación del documento.

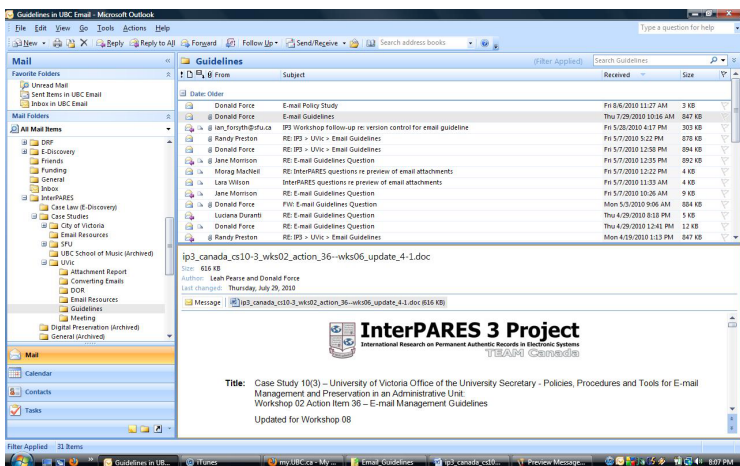


Figura 6: Vista preliminar de un anexo (Microsoft Outlook).



Convenciones de nombre

Cuando se salvan anexos, establecer un conjunto de convenciones de nombres o nomenclaturas para los expedientes puede ayudar a mantener la conexión entre el documento bajado y su correo electrónico original. Usted debe colaborar con todos los interesados relevantes para concebir el conjunto de convenciones de nombre más efectivo para su organización. Cualquier convención de nombres creada para correo electrónico deberá hacerse en conjunto con procesos de trabajo específicos que deberá ser única para el formato de correo electrónico. La siguiente es una lista de campos sugeridos que usted puede incluir, si lo desea:

- **Fecha.** La fecha en la cual el correo electrónico con el anexo original fue recibido. Ésta deberá estar indicada mediante el uso del formato estándar internacional de AAAAMMDD sin espacios ni puntuación.
- **Tema (materia, asunto).** Éste podría ser el nombre del expediente del anexo original. Si el nombre del expediente carece de una descripción clara, una vez que baja, deberá cambiarse para reflejar la naturaleza del documento. El tema que se da al nombre del expediente deberá ser lo más conciso posible.
- **Tipo.** Es una abreviatura que identifica el tipo de documento. Las abreviaturas deben desarrollarse de acuerdo con las necesidades y propósitos de una unidad, aunque algunas sugerencias para abreviaturas pueden incluir:
 - AGDA (Agenda)
 - ACDO (Acuerdo)
 - NINF (Nota informativa)
 - CON (Contrato)
 - BDIS (Borrador para discusión)
 - BCA (Beca)



- IND (Índice)
 - CT (Carta)
 - LST (Lista)
 - MEM (Memorando)
 - MIN (Minuta)
 - REN (Reunión)
 - NS (Nota)
 - POL (Política)
 - PRS (Presentación)
 - PRC (Procedimiento)
 - RPT (Reporte)
 - DIS (Discurso)
- **Número de control de versión.** Este número da seguimiento a sucesivos cambios del documento y ayuda al usuario a determinar su actualidad e historia (es decir, iteraciones previas y el número de cambios).

Aplicación de tablas de retención y disposición

Como otros tipos de documentos de archivo de la organización, las tablas de retención y disposición necesitan aplicarse a los correos electrónicos. Igual que otros documentos electrónicos, mantener cada correo electrónico enviado y recibido simplemente no es una opción que se sostenga en el largo plazo. Idealmente, un correo electrónico debería ser tratado igual que cualquier otro documento de archivo digital; un proceso que puede ser facilitado con un SGDDAE el cual integra firmemente la disposición de documentos de archivo. La retención y disposición de correos electrónicos deberá basarse en la función, no en la forma: colocar los mensajes en una estructura de clasificación de carpetas basados en las tablas de retención y disposición de la organización puede facilitar este proceso. La destrucción de correos electrónicos basadas en una estrategia orientada al plazo, por ejemplo, de 30, 60 o 90 días, o simplemente permitir a los empleados eliminar los mensajes sin una orientación o instrucciones adecuadas puede,



en ciertas jurisdicciones, ser legalmente inaceptable o resultar en una eliminación errónea de mensajes importantes.

Si su documentación actual de correo electrónico no contiene un diagrama de flujo que brinde una representación visual acerca de cómo el correo electrónico debe ser manejado, se puede considerar agregar un diagrama similar al que se representa en la Figura 7. Este diagrama de flujo ofrece uno de los caminos mediante los cuales se puede mostrar, visualmente, a los empleados de su organización que los documentos de archivo deberán ser retenidos y disponerse de los mismos de acuerdo con la función no con la forma. El diagrama de flujo proporciona ejemplos de diferentes tipos de correos electrónicos y especifica sus periodos de retención y disposición.

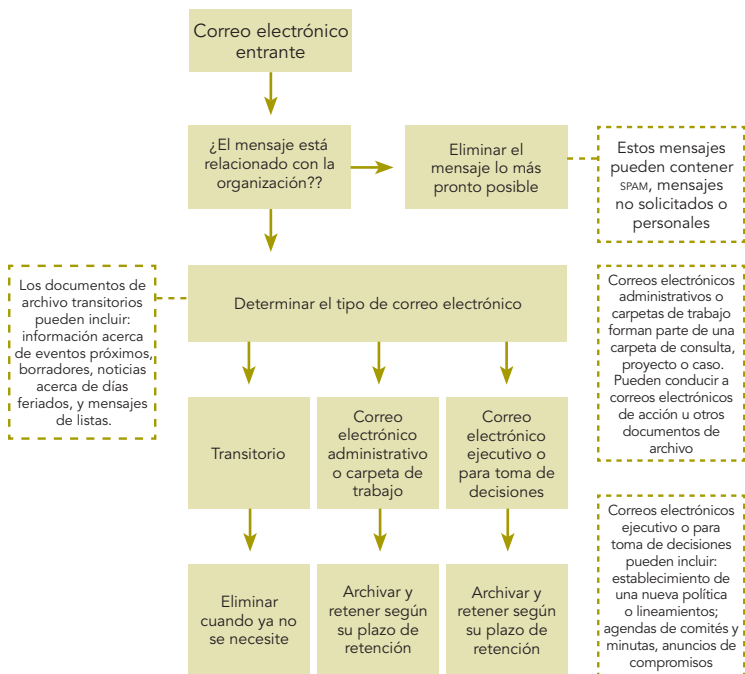


Figura 7: Diagrama de flujo de la gestión del correo electrónico.



Ejercicios

4. ¿Cuál puede ser el, o los mejores métodos para que los empleados manejen sus correos electrónicos en su organización?
5. ¿Cuáles son algunos riesgos asociados con salvar el correo electrónico y anexos en ubicaciones externas al del Cliente de correo electrónico en su organización?
6. Como empleado de su organización, ¿destruye los mensajes de correo electrónico según las tablas de disposición de la organización?

Determinación del, o los mejores métodos para preservar correos electrónicos



La preservación en el largo plazo de correos electrónicos requiere de una cantidad sustancial de recursos. No sólo demanda un conjunto de habilidades y conocimiento en profundidad de quienes están familiarizados con la infraestructura tecnológica del correo electrónico; también se requiere de una gran cantidad de recursos en términos del diseño del sistema y capacidades para convertir, normalizar, almacenar y mantener mensajes. Esto debido a que la preservación del correo electrónico depende de dos factores: convertir el mensaje y anexos en formatos de preservación y acceso para asegurar la retención de las propiedades más importantes del mensaje. Por supuesto, también es necesario contar con las herramientas adecuadas cuando se preserva un correo electrónico.⁵

⁵ Una discusión de herramientas que pueden ser usadas para facilitar la preservación del correo electrónico va más allá del alcance de este módulo; baste decir que hay muchos programas y aplicaciones disponibles al efecto, tanto gratuitas como comerciales. Por ejemplo, véase, Gareth Knight, "Significant Properties Testing Report: Electronic Mail," Investigating Significant Properties of Electronic Content (InSPECT) (marzo de 2009) y Chris Prom, "The Power of Patience". Practical E-Records: Software and Tools for Archives (junio de 2010). Disponible en: <http://e-records.chrisprom.com/the-power-of-waitinglong-live-pine/>



Formatos de conversión

En situaciones donde la organización depende de un formato de correo electrónico propietario, como las carpetas PST, éstos deberían convertirse y ser normalizados en un formato de preservación abierto, los más populares serían texto plano, XML o MBOX, el cual, al momento de escribir, es uno de los formatos más comunes para preservar correos electrónicos ya que permite que uno o más mensajes sean salvados en una sola carpeta.⁶ El propósito de convertir correos electrónicos a un formato diferente es para permitir que los mensajes sean transferidos a un Sistema de Repositorio Digital (SRD), tales como Archivemática, DSpace o Fedora. Mientras que un Administrador de Contenidos Electrónico (ACM, en inglés Electronic Content Manager) o SGDDAE está diseñado para facilitar la gestión de los documentos de archivo de la organización desde su producción hasta su disposición, un SRD pretende proporcionar preservación en el largo plazo y acceso a los documentos de archivo de retención permanente.

Texto plano

La conversión de correos electrónicos, sólo a texto, se le conoce con frecuencia como convertir el mensaje a UTF8 (UCS Formato de Transmission-8 bits), una extensión de ASCII (American Standard Code for Information Interchange “Código Estándar Americano para Intercambio de Información), “un estándar de codificación de caracteres que tiene muy pocos códigos de diseño y sin relaciones lógicas”.⁷ Salvar un mensaje, sólo como texto, presenta una interpretación muy básica del mensaje, despojándolo de hipervínculos, imágenes, anexos y formato (Figura 8).

⁶ Para más información acerca de MBOX véase: <http://en.wikipedia.org/wiki/Mbox>

⁷ Charles M. Dollar and Thomas E. Weir, Jr., “Archival Administration, Records Management and Computer Data Exchange Standards: An Intersection of Practices”, en Steven M. Spivak and Keith A. Winsell (eds.), *A Sourcebook on Standards Information: Education, Access, and Development*, Boston, G.K. Hall & Co., 1991, p. 194.



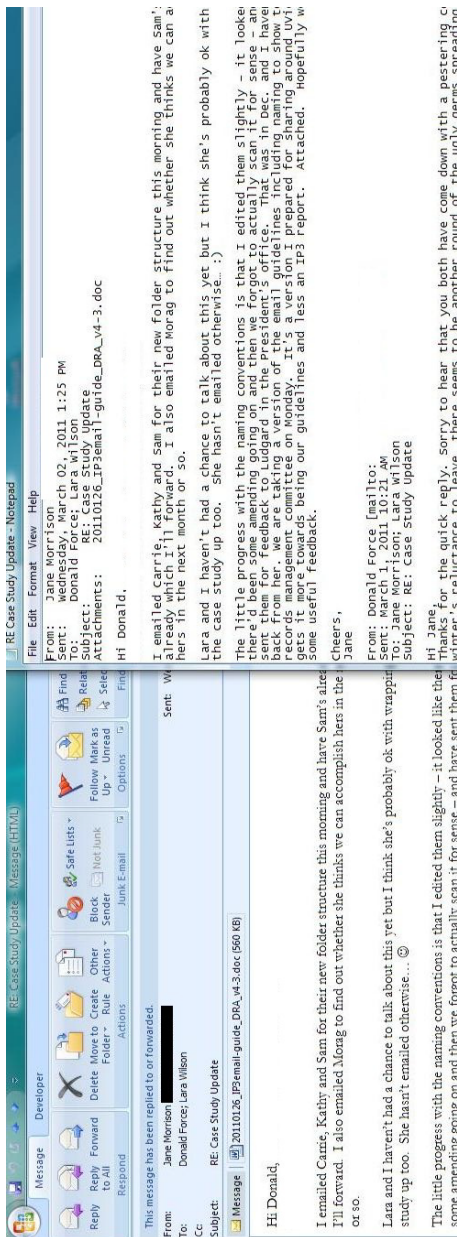


Figura 8: Sólo texto (derecha) comparada con el mensaje original en Outlook (izquierda).



Algunos de los beneficios de este formato incluyen la retención de la mayoría de su formateado original, tales como información de encabezado, cuerpo del mensaje y firma. Si el mensaje necesita ser preservado permanentemente, UTF8 está basado en un estándar internacional (ISO 10646-1:2000) ya que el formato puede ser accesible en el futuro y puede ser representado mediante el uso de una variedad de programas diferentes como Notepad, Wordpad o un buscador de internet como Firefox o Internet Explorer.

Salvar mensajes como carpetas de texto tiene varias fallas. Cualquier imagen incrustada o texto escrito en diferentes fuentes (aun variantes tan simples como cursiva, negrita o subrayado) se perderán. Los hipervínculos ya no funcionarán, esto es, el vínculo incrustado en el texto (por ejemplo, el *link* INTERPARES) se desactivará y la dirección se perderá. Además, salvar mensajes como "sólo texto" no permite que se salven los anexos con el correo electrónico original: los anexos deben salvarse como un proceso separado. También los metadatos del mensaje, la información acerca de mensaje que está ubicada en *Propiedades del menú* (ver abajo) se perderá. Respecto de los metadatos del mensaje, aparte de la información contenida en el encabezado, todos los demás metadatos se pierden. Las "propiedades" del menú de la carpeta del texto aplican sólo a la carpeta de texto y no al mensaje original de Outlook. Finalmente, la carpeta de texto se puede reescribir, lo que significa que el significado puede ser cambiado por cualquier usuario que acceda a la carpeta (los permisos pueden ser cambiados).

XML (eXtended Markup Language)

Convertir los mensajes a XML puede ser una de las formas más seguras para asegurar la preservación de los correos electrónicos en el largo plazo. Como lo explica su autor, "las representaciones de XML son usadas con frecuencia para preparar



el cumplimiento de los Paquetes de Información Archivística (en inglés: Archival Information Packages, AIP) de OAIS (en inglés Open Archival Information System, Sistema Abierto de Información Archivística), el cual engloba a un correo electrónico, que incluye todos sus componentes, junto con sus metadatos, de tal forma que cada correo electrónico está, en cierto sentido, unido con la información que pretende describirlo”.⁸

La conversión de correos electrónicos a XML puede ser en gran parte una operación de tecnologías de la información (TI), aunque existe un buen número de herramientas disponibles gratuitas y comerciales que pueden ser descargadas y que extraen correos electrónicos desde los proveedores de correo electrónico y los convierten en formato XML, tales como PEDALS, Email Extractor,⁹ Aid4Mail,¹⁰ y el Proyecto de Colaboración de Documentos de Archivo Electrónicos E.Mail Parser.¹¹ Sin técnicas descriptivas elaboradas, puede ser menos útil en los casos donde un mensaje tiene uno o más anexos, debido a que el, o los anexos, tendrían que preservarse separadamente del documento XML pero vinculados vía metadatos adicionales dentro de ambos: el correo electrónico convertido y el, o los anexos.

Propiedades significativas

Sin importar finalmente cuál es el formato que se decida utilizar para convertir los mensajes de correo electrónico, se necesita tener en cuenta las propiedades principales o elementos de metadatos que requieren ser conservados. El proyecto Investigación de Propiedades Significativas del Contenido

⁸ Massimiliano Grandi, “Guidelines and Recommendations for E-Mail Records Management and Long-Term Preservation”, Proyecto InterPARES 3, Team Italia (v1.3, mayo de 2010), pp. 30-31. Versión pública en preparación.

⁹ PEDALS Email Extractor. Disponible en: <http://sourceforge.net/projects/pedalsemailextr/>

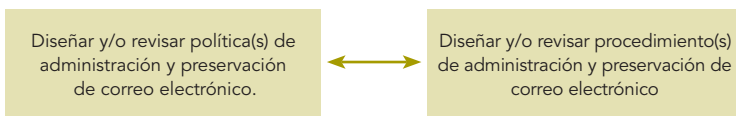
¹⁰ Aid4Mail. Disponible en: <http://www.aid4mail.com/>

¹¹ Collaborative Electronic Records Project (CERP). Disponible en: <http://siarchives.si.edu/cerp/parserdownload.htm>



Electrónico (INSPECT, por sus siglas en inglés), ha identificado 14 propiedades en encabezado del mensaje y 50 en el cuerpo del mensaje que “aportaron información que estableció la autenticidad e integridad del correo electrónico...”¹² Estos elementos, entre otros, incluyen el asegurar la identificación del nombre de la cuenta del productor, remitente o receptor del mensaje; la captura del nombre del dominio del anfitrión (host); retención del cuerpo del mensaje y asegurar que los anexos mantienen su relación con el mensaje. El reporte INSPECT hace énfasis en que la importancia de las propiedades de los metadatos cambiará con base en los contextos organizacional y tecnológico; por lo que se debe colaborar con el personal de TI de su organización para determinar cuáles campos quedan mejor para las necesidades de ésta.

Diseño/revisión de políticas y procedimientos para la gestión y preservación del correo electrónico



Políticas de gestión y preservación

Con base en la información que se reunió en los pasos anteriores, ahora se puede diseñar (o revisar) la(s) política(s) de gestión y preservación del correo electrónico. De acuerdo con la jerarquía de políticas de su organización, la nueva documentación para la gestión y preservación del correo electrónico puede ser un documento independiente o ser parte de una política más amplia, como lo es la Política de uso de la información de

¹² Knight, "Significant Properties Testing Report: Electronic Mail". Enlistar y discutir sobre todos los elementos va más allá del alcance de este módulo. Favor de referirse al reporte para obtener una lista completa de las propiedades recomendables, sus definiciones e información adicional acerca de su importancia.



tecnologías atinentes. En general, la estructura de su política estará basada en la información contextual de su organización.

Además de los elementos delineados en el Módulo de política, la documentación de gestión y preservación del correo electrónico deberá incluir las siguientes secciones.

Mensajes personales, seguridad y privacidad

Esta sección incluye el nivel de expectativas de la privacidad que el empleado pueda tener cuando hace uso de su Cliente de correo electrónico en su estación de trabajo. Esta sección también puede abordar la extensión hasta la cual se permite, o no, a un empleado, utilizar otros sistemas de correo electrónico o enviar mensajes personales durante el horario de trabajo.

Declaración de responsabilidad

Ya que un correo electrónico puede ser enviado a varias personas, es importante identificar quién es responsable del mensaje, y por tanto, de su retención. Los “Lineamientos para desarrollar una política para el manejo del correo electrónico” de los Archivos Nacionales de Australia recomiendan que en el caso de mensajes enviados internamente y sin anexos, el remitente o iniciador de un diálogo de correo electrónico es la persona responsable de salvar el mensaje.¹³ El remitente del mensaje también es responsable de cualquier mensaje que es enviado fuera de la organización. Si el mensaje es mandado de una fuente externa y recibida por más de una persona dentro de ésta, la persona en el área de trabajo relacionada con el mensaje es la responsable del correo electrónico. La retención de mensajes con anexos e

¹³ Eleanor Russell, “Guidelines on Developing a Policy for Managing Email”, Surrey, Australia, National Archives (2004). Disponible en: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/managing_emails.pdf



intercambio de mensajes entre tres o más personas estará basada en las funciones de la organización y procesos de trabajos directamente relacionados con el tema de la correspondencia.

Anexos de correo electrónico

Un documento anexo a un correo electrónico es usualmente un componente importante de ese mensaje. En muchas situaciones los anexos deberían guardarse con el correo electrónico o mantenerse asociado a éste. Esta sección de la política debería expresar cuál es la mejor forma para manejar los mensajes en la organización, tales como reiterar la importancia de no remover los anexos de los correos electrónicos o bajar los anexos y eliminar el mensaje original si el mensaje contiene información relevante acerca del anexo.

Salvar correos electrónicos

Esta sección deberá expresar la posición de la organización respecto de la posición del empleado para poder salvar mensajes externamente al proveedor de correo electrónico. Si al empleado se le permite salvar mensajes fuera del Cliente de correo electrónico, la sección debería identificar la ubicación o ubicaciones o medios en los cuales el correo electrónico puede salvarse.

Retención y disposición

Esta sección deberá expresar la posición de la organización sobre la retención y disposición del correo electrónico. Por ejemplo, la sección debería transmitir al empleado si la organización está suscrita a un tiempo específico orientado a un periodo de retención (por ejemplo, 60 o 90 días) si los empleados deben aplicar a sus mensajes tablas de retención y disposición establecidos. Esta sección puede también incluir cómo maneja la organización los correos electrónicos de los empleados que han dejado de trabajar para ella.



Procedimientos de gestión y preservación

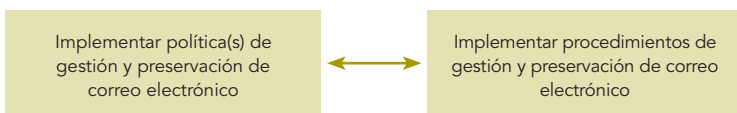
Como se mencionó en el Módulo de políticas, los procedimientos son acciones prescriptivas u operaciones, las cuales cuando se llevan a cabo desembocan en un resultado prescrito o consecuencia. Los procedimientos son acciones que pueden implementarse y posibilitan que la política sea puesta en práctica. Ya que esta documentación se basará en los recursos tecnológicos de la organización y las infraestructuras sociales, cada organización tendrá su propio conjunto único de procedimientos para manejar y preservar mensajes basados en la información obtenida de acuerdo con el análisis de contexto sugerido anteriormente.

Los procedimientos deberán ser diseñados en estrecha colaboración con interesados relevantes. Solicitar retroalimentación de los empleados y permitirles contribuir al desarrollo de políticas, procedimientos o lineamientos, puede reducir la resistencia que puede presentarse en la cultura organizacional cuando se requiere a los empleados ajustarse a las formas para manejar su correo electrónico.

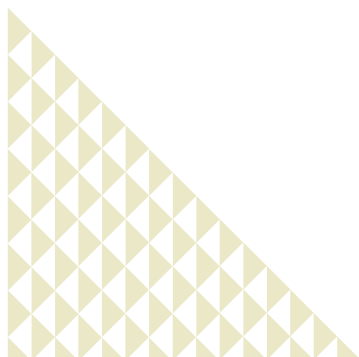
Ejercicios

7. ¿Qué formato o formatos prevé que su organización utilizará para convertir correos electrónicos para preservación? ¿Por qué?
8. Si su organización ya tiene una política de gestión y preservación de correo electrónico, ¿Qué secciones o elementos puede aumentar o revisar en la documentación?

Implementación de política(s) y procedimiento(s) para la gestión y preservación de correo electrónico



El paso final en el MGPCE es el de implementar las nuevas políticas y procedimientos que ha desarrollado. La documentación puede ser divulgada por medio de seminarios educativos o talleres para introducirlos y discutir acerca de las expectativas para cumplir con los mismos. Como ya se trató en el Módulo de política, estos documentos deberán estar sustentados por la alta dirección y se deberá requerir a todos los empleados suscribir los mismos para reconocer su disposición para cumplir con los nuevos métodos y procedimientos. La aceptación o distribución final de las políticas y procedimientos para la gestión y preservación de correo electrónico no pueden tener una consecuencia definitiva. Se deben hacer todos los esfuerzos para revisarlos regularmente (por ejemplo, dos veces durante el primer año de despliegue y, después, una vez al año) y actualizarlos cuando las tecnologías, la organización y el ambiente circundante a la organización cambian.



Caso de estudio: desarrollo de lineamientos para el manejo de correo electrónico en una unidad administrativa de una institución académica

Esta sección trata un caso de estudio de InterPARES 3 (IP3) que involucró el desarrollo de lineamientos para la gestión de correo electrónico de una unidad administrativa en una institución académica. Este caso de estudio ofrece un ejemplo de cómo el MGPCE puede ser aplicado. El nombre de la organización se mantiene en el anonimato.

Debe tenerse en cuenta, en principio, que la institución académica reconoció no tener los recursos necesarios (es decir, tecnológicos, de personal, de compromisos de tiempo, etcétera) para desarrollar una estrategia para la preservación en el largo plazo de su correo electrónico. La meta de este estudio consistió en contar con un mejor control en la gestión del correo electrónico dentro de una oficina en particular; el progreso facilitaría esfuerzos futuros para preservar esos mensajes que fueron identificados por tener un valor en el largo plazo para la oficina y la institución académica. Además, los lineamientos, más que una política de gestión, fueron creados debido a que el caso de estudio se enfocó a una unidad específica de la organización. Cuando los lineamientos sean adoptados por otras unidades, se espera que la documentación sea la base para una política amplia de toda la organización sobre la gestión del correo electrónico.

Antecedentes sobre la organización

La Universidad Douglas (UD, nombre ficticio) se unió a IP3 como un socio de banco de prueba a fin de diseñar los lineamientos de correo electrónico para el personal dentro de la Oficina de



Importancia Administrativa (OIA). Aunque los correos electrónicos son los medios principales para llevar a cabo las actividades operativas en la OIA, la gestión de estos documentos no está regulada y se dejan a la discreción de cada empleado.

La OIA en la UD se estableció en 1955 y opera como un secretariado corporativo para los cuerpos de gobierno de la universidad y es responsable de las elecciones, comités consultivos de alto nivel y asuntos relacionados con el cumplimiento de la Ley de Libertad de Información y Protección de la Privacidad. La OIA está integrada por aproximadamente ocho personas de tiempo completo.

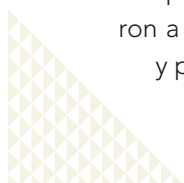
Los retos

Este caso de estudio enfrentó dos retos principales: 1) La OIA no usa un SGDDAE para manejar sus documentos de archivo o correos electrónicos; y 2) la gestión del correo electrónico no está regulada y es dejada a la discreción de cada empleado.

El proceso de desarrollo e implementación del lineamiento

Paso 1: Identificar el contexto del correo electrónico

A fin de reunir toda la información importante acerca de los principios de la organización para la gestión de documentos de archivo, las capacidades tecnológicas, las tendencias en la cultura organizacional y los aspectos legales, los investigadores que trabajaron en este caso de estudio entrevistaron a los profesionales de archivos de la universidad y personal seleccionado de la OIA (restricciones de tiempo impidieron que todo el personal fuera entrevistado). Algunos de los hallazgos de esta fase incluyeron:



Principios de la gestión documental

- La universidad usa cuadros de clasificación, tablas de retención y disposición para sus documentos de archivo, los llama: Directorio de Documentos de Archivo (DDA). Este cuadro identifica 12 funciones de alto nivel de la universidad.
- Aunque se estimula a los empleados a usar carpetas relacionadas con las formales designadas por el DDA, muchos usuarios mantienen sus propios sistemas de archivo.
- Además, se supo que la universidad ya contaba con el documento "Lineamientos para la gestión del correo electrónico" pero su contenido requería ser revisado, actualizado y presentado en una forma estéticamente más agradable.

Capacidades tecnológicas

- Todo el personal de la OIA produce y maneja correos electrónicos utilizando PC y Microsoft Outlook 2003.
- El personal recibe 500 MB de espacio de disco en sus Cuentas de Intercambio.
- Los respaldos del servidor del correo electrónico se llevan a cabo todas las noches y son realizados por una división del Departamento de TI.

Aspectos Legales

- Legislación nacional o regional:
 - Legislación sobre Libertad de la información y protección de la privacidad.
 - Legislación sobre fundamentos de la universidad.
- Políticas vinculantes de la universidad:
 - Uso responsable de los servicios de tecnologías de la información.
 - Políticas y procedimientos de discriminación y acoso.



- Política sobre el acceso a los documentos de archivo de estudiantes.
- Política para el cumplimiento de documentos de archivo.

Tendencias de la cultura organizacional

- El personal entrevistado dentro de la OIA expresó disposición para recibir orientación para manejar mejor sus correos electrónicos; reconocieron que esta información les ayudaría a ser más efectivos y eficientes en sus puestos.
- La mayoría del personal entrevistado ya tenía cierto tipo de estructura de clasificación de carpetas en su lugar, creada por ellos a fin de manejar sus correos electrónicos, pero con una complejidad y adherencia variada (por ejemplo, cierto personal tenía carpetas en su lugar pero no disponía de tiempo para clasificar los mensajes de manera regular.
- La mayoría del personal se sentía muy cómodo con la forma en que manejaba los anexos de sus correos electrónicos, pero reconocía que los manipulaba de forma irregular; también expresó cierto deseo de saber cómo debería manejar, adecuadamente, los anexos de los correos electrónicos.
- La retención y disposición del correo electrónico era realizada típicamente *ad hoc*.

Paso 2: Determinar la mejor forma para manejar el correo electrónico



Con base en los hallazgos del Paso 1, se tomaron varias decisiones respecto del contenido de los lineamientos para la gestión de correo electrónico:



- El personal necesitaba información acerca de cómo determinar si un correo electrónico debería ser retenido o destruido.
- El personal debería ser exhortado para modificar su estructura de clasificación de carpetas, de acuerdo con el DDA de la universidad. Esta decisión se basó en la observación de que todo el personal entrevistado confiaba en cierto tipo de estructura de carpetas personalizado para manejar sus correos electrónicos y la oficina de gestión documental de archivo no tenía intenciones de implementar un SGDDAE para toda la universidad.
- El personal requería orientación sobre la mejor forma para minimizar la descarga de anexos.
- El personal requería orientación sobre cómo nombrar los correos electrónicos y anexos que ellos salvaban fuera del Cliente de correo electrónico.

Paso 3: Diseño de los Lineamientos para la gestión de correo electrónico

Mientras que la universidad ya contaba con sus “Lineamientos para la gestión de correo electrónico”, se decidió crear un conjunto de lineamientos totalmente nuevos que incorporase la información contextual reunida en el Paso 1 y las decisiones del Paso 2. Los lineamientos serían lo más breve posibles. Al conocer el ambiente vertiginoso de la OIA y el tiempo limitado del personal que tenía para leer y aplicar la documentación de múltiples documentos que involucraban la gestión del correo electrónico, éste no sería suficiente (por ejemplo, los lineamientos como un documento independiente, un documento de procedimientos para manejar anexos, un documento para analizar las convenciones de nombre, etcétera).

El diseño de los lineamientos para la gestión de correo electrónico no fue un proceso realizado solamente por los profesio-



nales de documentos de archivo de la universidad. Se buscó la retroalimentación constante de la OIA respecto de los borradores de los lineamientos. La comunicación abierta acerca de los lineamientos apuntó a identificar el lenguaje que satisfacía a todos los participantes pero que consideraba el contenido esencial de la gestión de documentos de archivo mientras que fuera utilizable por la OIA (y otras unidades que siguieran).

En general, los lineamientos se extendieron a seis páginas y las principales secciones de los lineamientos incluyeron:

- Privacidad.
- Legislación relevante.
- Identificación de los correos electrónicos que serían retenidos y cuáles eliminados y cuándo.
- Directorio de documentos de archivo.
- Manejo de anexos.
- Convenciones de nombre.



Véase en este módulo los “Lineamientos de gestión de correos electrónicos”.

Paso 4: Implementar los lineamientos de correo electrónico

Los profesionales de los archivos de la universidad implementaron los lineamientos según los procedimientos de la universidad. Cada miembro del personal de la OIA recibió una copia de los lineamientos aceptándolos. Debido a que el personal de la OIA trabajó con los profesionales de archivo de la universidad, hubo mínima resistencia a la implementación de los lineamientos. Meses después, el personal recibió los nuevos lineamientos; cada miembro trabajó con los profesionales de los archivos



para combinar sus esquemas de carpetas de entrada al DDA. El proceso identificó la única debilidad de los lineamientos de correo electrónico: convencer al personal para eliminar mensajes, de acuerdo con la sección de disposición del documento. El procedimiento de cruce tuvo como resultado que el personal se diera cuenta que ciertos mensajes podían destruirse o que simplemente otros no eran necesarios debido a que eran resultado de funciones que habían sido reasignadas. Más aún, sería impráctico para los profesionales de los archivos revisar, periódicamente, a todos los empleados de la universidad para verificar si retienen o destruyen sus mensajes adecuadamente. Aparte de este asunto, los lineamientos ayudaron a clarificar, entre otros temas, las preocupaciones del personal acerca de cómo manejar los anexos y cómo nombrar cualquier mensaje que salvaran externamente a su Cliente de correo electrónico. Además, el personal también se sintió más seguro en sus prácticas de gestión de correo electrónico al saber que cada miembro de la oficina seguía el mismo conjunto de lineamientos; los cuales permanecen abiertos para revisión, y los profesionales de documentos de archivo buscan retroalimentación periódica para mejorar su uso y efectividad.



Formularios

Además del siguiente ejemplo, existe un amplio rango de políticas y lineamientos para la gestión y preservación de correos electrónicos disponibles en internet. Se deberá determinar el formato y uso de lenguaje más apropiado para su organización.

Lineamientos para la gestión de correo electrónico Universidad Douglas

Introducción

El uso de correo electrónico en la Universidad Douglas (UD), al igual que la producción y uso de otros documentos de archivo, tienen la intención de apoyar las actividades de enseñanza y administrativas de la universidad. Todos los correos electrónicos producidos y recibidos en apoyo a estas actividades son documentos de archivo de la universidad. La gestión de los correos electrónicos, por tanto, permite a la institución cumplir con sus necesidades administrativas, obligaciones legales y a mantener su memoria corporativa. Todas las actividades de gestión documental son una parte legítima del trabajo diario; dedicar tiempo a manejar los correos electrónicos de forma regular puede ser, en general, más eficiente, y ayudar en la gestión de las cargas de trabajo. Este documento está diseñado para facilitar este proceso.

Ley de Libertad de la Información y Protección de la Privacidad

La Ley de la Información y Protección de la Privacidad (LIPP) aplica a todos los documentos de archivo en custodia o bajo el control de la UD. La universidad está obligada a asegurar que los solicitantes reciban cualquier documento de archivo al que tienen derecho bajo la Ley.



Si cualquier empleado de la universidad recibe una petición de Libertad de Información (LI), el empleado no debe eliminar algún correo electrónico que responda a esa petición. Contactará al archivista asociado, al oficial de privacidad de la universidad o a la oficina del secretario de la universidad para más información acerca de las peticiones de LI.

No utilizar cuentas de correo electrónico ajenas a la universidad para asuntos de ésta. La información confidencial y personal que requiere de protección de la privacidad no deberá mantenerse fuera de los sistemas de información de la universidad.

Según la LIPP, la universidad debe almacenar y acceder a la información personal bajo su custodia o bajo su control, solamente dentro de su país, a menos que la información individual de que se trata cuente con el consentimiento para la instancia en particular de almacenaje y acceso en otra jurisdicción. Muchos servicios de correo-web operan en servidores que tienen su base en Estados Unidos y el uso de esos servicios para correos electrónicos que contienen información personal podría contravenir la LIPP.

Estos lineamientos le piden al personal que produzca correos electrónicos y organice carpetas, teniendo en mente el acceso. Que sea objetivo y se fundamente en hechos cuando escriba acerca de individuos.

Que establezca prácticas de la unidad para manejar los correos electrónicos confidenciales que incluyan lo siguiente: tener una declaración explícita de confidencialidad en la política, procedimiento o aviso dentro del proceso que produce el correo electrónico; tener una petición escrita para la confidencialidad para el remitente (además del pie de página común o usual); envíe



un correo electrónico solamente a aquellas personas que se les permite por procedimiento tener acceso a la información confidencial. Esté consciente de que ciertas disposiciones de la LIPP pueden tener prioridad sobre la confidencialidad.

Políticas de gestión de documentos de archivo de la UD

La política y procedimientos de gestión documental de la universidad proporcionan indicaciones sobre la producción, uso y disposición de los documentos de archivo de la universidad, su acceso, y definen las autoridades, responsabilidades y rendición de cuentas para la gestión de documentos de archivo.

Seguridad del correo electrónico

Asegurar que los teléfonos inteligentes y dispositivos móviles de computación estén al menos protegidos por una contraseña, con el fin de proteger su cuenta de correo electrónico de acceso no autorizado.

No abrir anexos no esperados y nunca responder un correo electrónico que solicita información de la cuenta personal.

Guardado de correos electrónicos

Qué guardar

El usuario necesitará guardar muchos mensajes de correo electrónico por determinados periodos. La siguiente lista de verificación puede ayudarle en decidir qué guardar.

- ¿El correo electrónico puede ser usado como evidencia de una acción o decisión acerca de un individuo, programa, proyecto, etcétera?



- ¿Contiene el correo electrónico información que será utilizada como base para decisiones futuras?
- ¿Requiere o autoriza el correo electrónico medidas en una acción?
- ¿Aprueba el correo electrónico una política formal o sienta un precedente?
- ¿Detalla el correo electrónico obligaciones o responsabilidades de la universidad?
- ¿Protege el correo electrónico los derechos o activos de la universidad o sus interesados?
- ¿Es su unidad principalmente, o en conjunto, responsable de mantener el documento de archivo original autorizado acerca de un individuo, programa, proyecto, etcétera?

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es “sí”, el correo electrónico y sus anexos deberán guardarse por el periodo asignado. Los mensajes son considerados correos electrónicos de acción.

Si la respuesta a todas estas preguntas es “no”, entonces el correo electrónico deberá ser borrado, ya sea cuando ya no se usa, si es transitorio, o cuando su periodo de retención concluyó, o si es parte de una carpeta de trabajo.

Más ejemplos de correos electrónicos de acción incluyen: discusiones y recomendaciones relacionados con programas, estudiantes, personal y políticas que no son de naturaleza rutinaria; información substancial acerca de la unidad, su personal, los estudiantes o programas; o acciones, decisiones o compromisos de la unidad. Muchos mensajes relacionados con proyectos, actividades, o ciertos asuntos pueden tener un periodo específico de retención; favor de consultar el Directorio de Documentos de Archivo (DDA) para esta información (véase la sección de Organización para más detalles).



Carpetas de correo electrónico administrativas o de trabajo

Muchos correos no serán de acción y tampoco mensajes transitorios. Éstos pueden ser considerados como parte de "carpetas de trabajo" y son correos electrónicos que forman parte de una consulta, proyecto, expediente o similar de una acción o asunto en curso. Éstos pueden dar lugar a correos electrónicos de acción u otros documentos de archivo de acción.

Estos mensajes deberán ser archivados con los correos electrónicos de acción en una carpeta para correos electrónicos apropiada. Si el tiempo lo permite, manejarlos por eliminación cuando ya no se requieran para documentar una acción o decisión; de otra manera, aplique el periodo de retención correspondiente a toda la carpeta de correos electrónicos. Véanse secciones más adelante sobre organización y disposición.

Correos electrónicos transitorios

Estos son requeridos solamente por un periodo limitado para completar una acción, la preparación de un documento de archivo en curso o tienen solamente propósitos informativos.

Los documentos de archivo transitorios pueden incluir: arreglos de reunión, información acerca de próximos eventos, borradores de trabajo, notas sobre festejos y mensajes de listas de correo electrónico.

Organización y almacenamiento

El correo electrónico no puede ser clasificado, o disponerse del mismo, con base en su formato como mensaje electrónico. Es más, Microsoft Outlook no está diseñado



para cumplir con estándares internacionales de gestión de documentos de archivo; por tanto, no es adecuado utilizarlo como medio de almacenamiento de correos electrónicos en el largo plazo.

El uso de carpetas basadas en la función, material, actividad o proyecto, con frecuencia hace que la gestión del correo electrónico sea más efectiva. Estos tipos de organización facilitan la búsqueda y recuperación; también permiten la disposición simple al aplicar reglas de retención o disposición para las carpetas completas.

El cuadro de clasificación y disposición de documentos de archivo de la UD, el DDA, proporciona reglas sobre cuánto tiempo guardar los documentos de archivo y la información, y cuándo disponer de los mismos. El DDA organiza todos los documentos de archivo mediante categorías funcionales y determina los periodos de retención para los mismos (si la retención es en blanco, favor de contactar al archivista asociado para orientación).

Las 12 categorías funcionales del DDA son:

- Administración
- Edificios y propiedades
- Servicios de cómputo y sistemas
- Administración financiera
- Gobernanza
- Recursos humanos
- Bibliotecas, archivos y museo
- Investigación
- Protección y seguridad
- Documentos de archivo de estudiantes
- Servicios a estudiantes
- Programas de enseñanza



La organización por categoría, actividad o proyecto funcional es recomendada en lugar de usar solamente las carpetas de entrada y salida. De esta manera, las carpetas de correos electrónicos de acción y administrativos pueden mantenerse en Outlook (durante su periodo de retención) mientras que se pueden mantener carpetas de contenidos de entrada y salida a un mínimo.

Anexos de correo electrónico

Un documento anexo a un correo electrónico es, por lo general, un componente vital de ese correo electrónico. Es importante que los anexos sean guardados con el correo electrónico o permanezcan asociados a éste, lo que es de importancia en el largo plazo. Este lineamiento está diseñado para ayudar a los usuarios a controlar mejor dónde salvan y acceden a anexos bajados, al tiempo que se minimiza la duplicidad y se reducen errores en el control de las diferentes versiones.

- Nunca elimine un anexo de su correo electrónico original.
- Sólo descargue un anexo y elimínelo del correo electrónico, si:
 - el anexo no es necesario;
 - el correo electrónico que lo acompaña **no** contiene información acerca del anexo, y
 - el mensaje es transitorio (véase arriba).
- Dé una vista previa:
 - si se requiere el documento para propósitos de referencia;
 - si no se necesita hacer algo sobre el documento (por ejemplo, revisar o editar).

Nota: ¡Abrir un anexo incrementa el riesgo de recibir un virus!
¡Nunca teclee sobre el anexo que acompaña un correo electrónico de un remitente desconocido!



Vista preliminar de anexos

- Para ver un anexo y cuando su panel de lectura está **activado**...
 - Hacer 'clic' con botón izquierdo del apuntador. Una vista preliminar del documento aparecerá en el panel de lectura (Figura 9).
 - Se le puede pedir verificar la confianza del anexo antes de verlo (Figura 10).
 - Nunca vea de forma preliminar un anexo de un remitente poco fiable.
 - No todos los tipos de archivo pueden ser vistos de forma preliminar; en estos casos, si el anexo es de confianza, deberá descargarse de acuerdo con los procedimientos que se describen abajo.
- Para ver un anexo cuando el panel de lectura está **desactivado**...
 - Dar doble 'clic' en correo electrónico para abrir una nueva ventana.
 - Un 'clic' sencillo en el botón izquierdo del apuntador. Una vista preliminar del documento aparecerá en el panel de lectura (Figura 9).

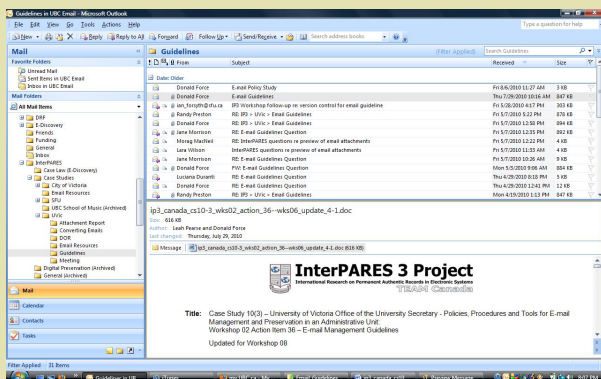


Figura 9: Vista preliminar de un anexo.



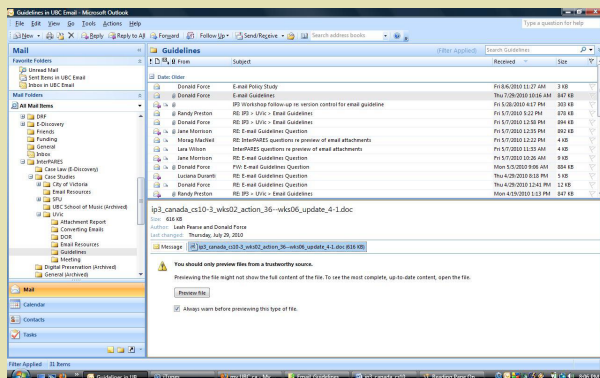


Figura 10: Verificación para vista previa de anexo.

- Se le puede pedir que verifique la confianza del anexo antes de verlo (Figura 10).
- **Nunca** vea de forma preliminar un anexo de un remitente poco fiable.
- No todos los tipos de archivo pueden ser vistos de forma preliminar; en estos casos, si el anexo es de confianza, deberá descargarse de acuerdo con los procedimientos que se describen abajo.

Descarga de anexos

Si se requiere que un anexo sea descargado para revisión o como referencia, se deben tomar los siguientes pasos:

- Si el panel de lectura está **activado**:
 - Hacer doble 'click' en el anexo.
 - Seleccionar "Abrir" (*open*).
 - "Guardar como..." (*save as...*) el documento en la ubicación correspondiente con el nombre de la carpeta archivo adecuado (véase abajo para convenciones de nombre de carpetas archivo).



- Si el panel de lectura está **desactivado**:
 - Hacer doble 'clic' con el apuntador en el mensaje para abrirlo en una ventana nueva.
 - Dar doble 'clic' en el anexo.
 - Seleccionar "Abrir" (*open*).
 - "Salvar como..." (*save as...*) el documento en la ubicación correspondiente con el nombre de la carpeta de archivo adecuado (véase abajo para convenciones de nombre de carpetas de archivo).

Convenciones de nombre del documento

Una vez que el anexo se ha descargado del mensaje original, es posible que el nombre de la carpeta de archivo necesite cambiarse, especialmente en situaciones donde el nombre de la carpeta original carece de una descripción útil. Editar este nombre puede ser el medio para mantener la conexión entre el anexo descargado y el correo electrónico original. Esta sección ofrece sugerencias para nombrar de forma consistente a las carpetas de archivo.

Es importante asegurar que el anexo descargado mantiene una relación con el mensaje de correo electrónico original. Para mantener este vínculo, el nombre de la carpeta del anexo descargado debe contener cierta información:

Fecha

La fecha debería ser aquella en la que el correo electrónico con el anexo original fue recibido. Esto debe indicarse utilizando el formato estándar AAAAMMDD sin espacios o puntuación adicional.

Por ejemplo, si se recibió un correo electrónico con un anexo que fue descargado en enero 5, 2010, la fecha sería representada como 20100105.



Tema (asunto o materia)

Éste podría ser el nombre de la carpeta del anexo original. Si el nombre de la carpeta no es descriptivo, una vez que se descargue, éste debería ser cambiado para mejor reflejar la naturaleza del documento. El asunto otorgado al nombre del archivo de computadora deberá ser lo más conciso posible.

Por ejemplo, si se recibieron estos lineamientos como anexo y los ha descargado, en lugar de nombrarlo Universidad_Douglas_Lineamientos_Correo_e, el tema podría ser LineamientosCorreoe.

Tipo

Después del tema, el tipo de documento deberá identificarse. Se usarán abreviaturas. Se fomenta que las unidades desarrollen una lista de tipos de documento para sus propósitos. Algunas abreviaturas sugeridas incluyen:

AGD (Agenda), CONV (Convenio), SOLAC (Solicitud de acción), NB (Nota breve), CAR (Carátula), CON (Contrato), BDIS (Borrador de discusión), EJM (Ejemplo), IMPR (Impreso), SUB (Subsidio), IDC (Índice), CT (Carta), LST (Lista), MEM (Memo), MIN (Minuta), RN (Reunión), NTS (Notas), PLN (Plan), POL (Política), PRS (Presentación), PRC (Procedimiento), RPT (Reporte), CAL (Calendario), DIS (Discurso), RSM (Resumen), SPTA (Separata).

Por ejemplo, si usted recibió estos lineamientos como anexos y los descargó, en lugar de nombrarlos Universidad_Douglas_Procedimientos_Correo electrónico, el tema podría ser LineamientosCorreoe_PRC.



Control de versión

El control de versión da seguimiento a cambios de un documento y ayuda al usuario a determinar su actualidad e historia (es decir, iteraciones previas y número de cambios mayores). El número de versión consiste de la letra "v" (de "versión") y dos números separados por un guión (por ejemplo., v2-1). El primer número representa cambios mayores, tales como cambios de decisión, reorganización del contenido o presentación. El segundo número representa cambios menores, tales como corrección de letra, cambios de estilo, adiciones o eliminaciones menores.

En este ejemplo, los diferentes componentes son como sigue:

- 20100210 (La fecha en la que fue recibido el correo electrónico con el anexo).
- LineamientosCorreoe (tema del documento).
- PRC (tipo de documento; en este caso, procedimiento o lineamiento).
- v1-1 (Primera versión, primera modificación de la primera y principal versión).

Contactos

El personal de archivos y gestión documental está disponible para ayudarle. Nos localiza en la Biblioteca Douglas/Centro Mearns. Nos dará gusto visitarle para hablar sobre gestión de archivos.

Bob Smith, archivista de la universidad
(123 456-)7890 / bobsmith@ud.edu

Jane Doe, archivista asociado (administración de
archivos y acceso)
(123 456-)7890 / janedoe@ud.edu



Políticas, procedimientos y lineamientos de la ud relacionados

Además de estos lineamientos, favor de referirse también a:

- Política IM7700: Política de administración de documentos de archivo.
 - Incluye los procedimientos para la administración de documentos de archivo de la universidad y los procedimientos para acceso y corrección de información.
- Política IM7200: Uso responsable de los servicios de tecnología de la información.
- Política GV0235: Política de protección de la privacidad.
- El Directorio de documentos de archivo (DDA).



Preguntas de revisión

- ¿Cuáles son las cuatro fases del Modelo de Gestión y Preservación del Correo electrónico (MGPCPE)?
- ¿Cuáles son los cuatro tipos diferentes de información contextual que deberá reunir durante la fase inicial de MGPCPE?
- ¿Cuáles son algunas ramificaciones legales que pueden ser consecuencia de la mala gestión de correo electrónico?
- Los correos electrónicos ¿deberán ser retenidos y disponerse de éstos de acuerdo con su formato o con su función? Explicar.
- Identificar al menos tres componentes de una política de correo electrónico. Analice cada una de sus contribuciones a dicha política.
- ¿Cuál es el o los mejores métodos para manejar el correo electrónico? (por ejemplo, cuadro de clasificación, sin cuadro de clasificación, sistema de carpetas o archivos de computadora, SGDDAE, etcétera). Explicar.
- ¿Cuáles son los dos requisitos principales necesarios para preservar un correo electrónico?
- ¿Cuáles son los tres formatos generalmente aceptados cuando se convierte un correo electrónico de su formato original para su preservación en el largo plazo?



Recursos adicionales

La siguiente lista no pretende ser exhaustiva, pero intenta ofrecer una selección de recursos disponibles para el desarrollo de documentación tendiente a mantener y preservar el correo electrónico. Fueron seleccionados debido a que se trata de trabajos trascendentales en el campo, ofrecen los resultados de investigación original reconocida y reflejan el conocimiento cooperativo de “mejores prácticas” de un área particular de una disciplina o comunidad de práctica. Varias de las fuentes enlistadas también incluyen bibliografías que conducen al lector a una red de recursos más amplios.

Autor(es) / Editor(es): ARMA International

Título: *Requirements for Managing Electronic Messages as Records (ANSI/ARMA 9-2004)* (Requisitos para manejar mensajes electrónicos como documentos de archivo).

Fecha de publicación: 2004.

Fuente/Editor: ARMA International.

Aprobado por el Instituto Nacional Americano de Estándares (ANSI por sus siglas en inglés), este estándar “define los requisitos para el desarrollo de una política corporativa para manejar el contenido informativo en mensajes electrónicos”. Desde el desarrollo de un equipo de política hasta asegurar que un plan de recuperación en casos de desastre en su lugar, este estándar describe los requisitos necesarios para implementar una política de correo electrónico. Las Secciones 7-9 se enfocan específicamente en los componentes que una política de correo electrónico debería contener, tales como tratamiento de la seguridad, cumplimiento o conformidad del usuario, cifrado o encriptación, contenido, anexos, retención y disposición. Este estándar,



a pesar de que su contenido es sencillo, es un buen punto de inicio para los profesionales de archivos que desean instrumentar una política de correo electrónico en su organización.

Autor(es) / Editor(es): Artefactual Systems.

Título: *Archivematica: Open Archival Information System Wiki* (Wiki Sistema Archivístico de Información Abierto).

Fecha de publicación: 2011.

Fuente/Editor: Artefactual Systems.

URL: <http://archivematica.org/wiki/>

Archivematica es un sistema de preservación digital completo gratuito descargable y comentado. Este Wiki contiene información acerca del sistema y sus desarrollos, así como aquella específica para la normalización de archivos de computadora para formatos de preservación y acceso (Véase el vínculo Media Type Preservation Plans en la página principal).

Autor(es) / Editor(es): Canadian General Standards Board

Título: *Electronic Records as Documentary Evidence (CAN/CGSB-72.34-2005)* (Documentos de archivo electrónico como evidencia documental).

Fecha de publicación: 2005.

Fuente/Editor: Canadian General Standards Board.

Este estándar no se enfoca específicamente en la gestión o preservación del correo electrónico, pero proporciona orientación para el manejo de casi todos los tipos de documentos de



archivo electrónicos. El estándar proporciona orientación sobre la gestión, almacenamiento y preservación de los documentos digitales de archivo para mejorar su admisibilidad en los juzgados. El estándar se enfoca en la importancia de establecer sistemas de gestión documental fiables, para lo cual se centra en la retención y disposición de documentos de archivo, aseguramiento de su accesibilidad, implementación de medidas importantes de seguridad y la conducción de auditoría y procesos de aseguramiento de la calidad.

Autor(es)/Editor(es): Boudrez, Filip and Sofie Van den Eynde.

Título: *E-mail Archiving* (Archivar correo electrónico).

Fecha de publicación: 2002.

Fuente/Editor: DAVID Research Project.

URL: <http://www.expertisecentrumdavid.be/davidproject/teksten/Rapporten/Report4.pdf>

Mientras que este reporte espera su actualización, la mayoría de sus hallazgos aún se mantienen vigentes con respecto a la preservación del correo electrónico. Este reporte producido por el proyecto de investigación Flemish Digital Archiving in Vaamse Instellingen Diesten (DAVID), trata sobre los beneficios y desventajas de las diferentes tácticas de archivar y preservar el correo electrónico, tales como retener el correo electrónico a través del servidor de correos o de forma externa, mediante su conversión a otros formatos tales como eXtensible Markup Language (XML), Hypertext Markup Language (HTML) o inclusive como un Portable Document Framework (PDF). El proyecto propone la conversión de mensajes a XML. Además del análisis acerca de la preservación del correo electrónico, el reporte también aborda otros temas asociados con el correo electrónico,



principalmente la privacidad del correo electrónico y la legislación correspondiente a Europa en 2002.

Autor(es)/Editor(es): Knight, Gareth.

Título: *Significant Properties Testing Report: Electronic Mail* (Propiedades significativas del Reporte de prueba: Correo electrónico).

Fecha de publicación: marzo de 2009

Fuente/Editor: Investigating Significant Properties of Electronic Content (INSPECT).

Resumen del autor: "Este reporte examina la noción de propiedades significativas, tal como se aplican al correo electrónico, una forma común de comunicación digital. Busca identificar las propiedades significativas del correo electrónico que deben ser mantenidas mediante el examen de cada una de los elementos que lo constituyen y a través del análisis de su función designada. Continúa en el examen de estrategias que pueden ser utilizadas para mantener el acceso a los activos del correo electrónico en el largo plazo. Finalmente, describe un conjunto de experimentos realizados por el equipo del proyecto para identificar y evaluar las herramientas que pueden ser utilizadas para convertir propiedades significativas de una forma a la otra". El proyecto fue financiado por el Joint Information Systems Committee (JISC).

Autor(es)/Editor(es): Loughborough University.

Título: *Institutional Records Management and E-mail* (Administración de documentos de archivo y correo electrónico).

Fecha de publicación: 2003.



Fuente/Editor: Loughborough University, UK.

URL: <http://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20070302174042/http://www.lboro.ac.uk/computing/irm/index.html>

Proyecto de seis meses de duración financiado por Joint Information Systems Committee (JISC) donde la Universidad de Loughborough llevó a cabo seis casos de estudio para investigar la gestión del correo electrónico como documentos de archivo institucional. Como parte de la investigación el proyecto entrevistó a usuarios de correo electrónico de diferentes unidades dentro de la universidad y diseñó una plantilla para política o lineamiento que expresa la importancia de las declaraciones de la política y desarrolla un diagrama que describe cuándo los mensajes deben o no ser salvados.

Autor(es)/Editor(es): Mason, Stephen.

Título: *Archiving and Storing E-mails: The Legal and Practical Issues* (Archivo y almacenamiento de los correos electrónicos: asuntos legales y prácticos).

Fecha de publicación: 2007.

Páginas: 176-180.

Fuente/Editor: Computer Law & Security Report.

Este artículo delinea los problemas enfrentados por una compañía en relación con la destrucción de comunicaciones de correo electrónico en un caso reciente en Estados Unidos, para luego establecer ciertas cuestiones prácticas que los abogados y sus clientes deberán considerar si ellos han llegado a la conclusión de que deben comprar uno de los productos que empezaron a aparecer en el mercado desde el 2000 para ayudar al almacenamiento de correos



electrónicos en particular, aunque el asunto tiene implicaciones más amplias que sólo las comunicaciones de correo electrónico.

Autor(es)/Editor(es): Pennock, Maureen.

Título: *Managing and Preserving E-mails* (Gestión y preservación de correos electrónicos).

Fecha de publicación: 2006.

Fuente/Editor: Digital Curation Centre, UKOLN

URL: http://www.ukoln.ac.uk/ukoln/staff/m.pennock/publications/docs/RMS-b_mngmt-pres-emails.pdf

Este artículo es la recapitulación de un reporte más amplio de la autora sobre un proyecto que emprendió para mejor entender la gestión y preservación de correos electrónicos.¹⁴ En esta versión resumida, la autora aborda aspectos legales (desde la perspectiva de Reino Unido), las diferentes funciones y responsabilidades para los productores y preservadores, y revisa cómo deben almacenarse y preservarse los correos electrónicos como mensajes auténticos. Pennock argumenta que la preservación de los correos electrónicos en el largo plazo requiere que los mensajes serán convertidos de su formato original a un formato más adecuado tal como XML.

Autor(es)/Editor(es): Prom, Chris.

Título: *Preserving E-mail* (Preservación del correo electrónico).

Fecha de publicación: 2011.

¹⁴ Véase: Maureen Pennock, "Curating E-Mails: A Life-Cycle Approach to the Management and Preservation of E-mail Messages", *DCC Digital Curation Manual* (julio de 2006). Disponible en: <http://eprints.erpanet.org/113/01/curating-e-mails.pdf>



Fuente/Editor: DPC Technology Watch Report 11-01, Digital Preservation Coalition.

URL: http://www.dpconline.org/component/docman/doc_download/739-dpctw11-01pdf

Autores(s)/Editor(es): Russell, Eleanor.

Título: *Guidelines on Developing a Policy for Managing Email* (Lineamientos para el desarrollo de un política para la gestión de correo electrónico).

Fecha de publicación: 2004.

Fuente/Editor: Australia: National Archives.

URL: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/managing_emails.pdf

Este documento se enfoca a los componentes clave a los que se deben dirigir las políticas para la gestión organizativa de los correos electrónicos y lo que los profesionales de los archivos necesitan tomar en cuenta cuando manejan los correos electrónicos como documentos de archivo. El documento proporciona ejemplos de cómo deben redactarse las secciones. El autor no explora fundamentos técnicos de correo electrónico o de su preservación.

Autor(es)/Editor(es): Sedona Conference®, Working Group 1, Thomas Y. Allman (ed.).

Título: *Commentary on Email Management: Guidelines for the Selection of Retention Policy* (Comentario sobre la gestión del correo electrónico: lineamientos para la política de selección y retención).

Fecha de publicación: 2007.

Fuente/Editor: Sedona Conference.

URL: http://www.thesedonaconference.org/content/miscFiles/publications_html?grp=wgs110

La Sedona Conference® es un grupo de estudio sin fines de lucro integrado por abogados, jueces, académicos y otros profesionales de Estados Unidos, designados para abordar aspectos legales actuales y proporcionar orientación a jueces, abogados y otros profesionales para avanzar en el conocimiento de la ley. Este comentario se enfoca a factores que los lectores deben considerar cuando diseñan o aplican al correo electrónico políticas de retención y disposición; también revisa las fortalezas y debilidades de los diferentes tipos de estrategias para la retención de correos electrónicos en relación con sus implicaciones legales.

Autor(es)/Editor(es): Wilkins, Jesse.

Título: Technologies for Managing E-mail (Tecnologías para el manejo de correo electrónico).

Fecha de publicación: 2008.

Páginas: 1-12.

Fuente/Editor: ARMA International.

URL: <http://www.arma.org/pdf/hottopic/feb2008.pdf>

El artículo trata sobre los componentes necesarios para un programa de gestión de correos electrónicos. El autor se enfoca en aspectos legales, desde la perspectiva de Estados Unidos, que



involucra la gestión de correo electrónico. El autor hace énfasis en los retos que el correo electrónico plantea durante litigios, especialmente durante la detección/revelación electrónica (e-detección), fase de litigio, donde a una parte se le puede requerir producir miles, si no es que cientos de miles (o más) mensajes relevantes, sin contar con un sistema fiable y efectivo en su lugar, cuya recuperación y producción de estos correos electrónicos será una empresa costosa para la organización.



Apéndice A: Hoja de trabajo de información contextual

Hoja de trabajo para evaluación de correo electrónico

Departamento/Unidad evaluada:

Asesor:

Fecha de evaluación

Contexto tecnológico

Tipo(s) de proveedor Cliente de correo electrónico

Tipo(s) de servidor

Asignación de espacio (por bandeja de entrada)

Información del sistema de respaldo (frecuencia de respaldos)

Sistema(s) de cómputo que se usa(n)

- PC Notas:
- Apple
- Otra

Sistema de gestión de información/documentos de archivo que se usa

- SGDDAE Notas:
- Unidad de red compartida
- Red de área local
- Otro

Contexto jurídico

Leyes federales/nacionales

Leyes provinciales/estatales

Leyes regionales/locales

Jurisprudencia



Contexto organizacional

Políticas

Procedimientos

Sistema(s) de cómputo que se usa(n)

- Sin clasificación Notas:
- Estructura (cuadro) de clasificación
- SGDDAE

Técnicas para la gestión de anexos

Técnicas para guardado de correo electrónico

Notas adicionales:



Apéndice B: Cuestionario sobre anexos de correo electrónico

Cuestionario de anexos de correo electrónico

Nombre del empleado:

Departamento/Unidad:

Fecha de llenado:

Este cuestionario define "descargar" como el proceso consciente de salvar un anexo en una ubicación específica.

1. ¿Usted percibe a los correos electrónicos con anexos de forma diferente de aquellos que no tienen anexos?

2. ¿Cómo descarga los anexos?

3. ¿Dónde descarga los anexos normalmente?

4. Si usted descarga un anexo y lo guarda en su computadora/red de área local, ¿Da usted un nuevo nombre al anexo?

5. ¿Cómo sabe usted a qué correo electrónico pertenece un cierto anexo?



6. Si usted descarga un anexo y lo guarda en su computadora/red de área local, ¿Usted descarga su correo electrónico y mantiene los dos juntos?

7. Si usted imprime un anexo, ¿Imprime usted el correo electrónico que lo acompaña o viceversa?

8. Digamos que usted descargó un anexo y no lo editó. Después de un periodo, necesita referirse a ese anexo. ¿Dónde busca usted ese anexo, en su aplicación de correo electrónico o donde lo salvó?

9. ¿Alguna vez elimina un anexo del correo electrónico original? Si es así, ¿por qué?

10. ¿Acostumbra usted descargar el correo electrónico y el anexo y los mantiene juntos? Si es así, ¿en qué formato los salva?



