

EL CORREO ELECTRÓNICO COMO DOCUMENTO DE ARCHIVO

Fiona ARANGUREN CELORRIO¹

Índice

Introducción

Objetivos

1. Definición y descripción del concepto

2. Valor del correo electrónico como documento de archivo

El ámbito público

El ámbito privado

3. Ejemplos en el extranjero

El contexto internacional

El Reino Unido

Los Estados Unidos de América

Alberta (Canadá)

Conclusiones

Fuentes y bibliografía

1. Universidad Carlos III de Madrid. Máster de Archivística. Curso 2009-2010.

Introducción

Los días 22 y 23 del mes de febrero de 2010 se celebraron las jornadas técnicas “Los archivos ante el reto de la Administración Electrónica” para tratar el tema de la nueva Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los posteriores decretos que la desarrollan. En general, los ponentes trataron el tema desde el punto de vista del Derecho Administrativo, principalmente. Durante uno de los coloquios que siguieron a la exposición de los ponentes, una archivera preguntó qué debe hacer un archivero con los correos electrónicos. El ponente en cuestión (no recuerdo quién) respondió que no los consideraba documentos que merecieran ningún tipo de tratamiento archivístico específico; que cada empleado debía ocuparse de su correspondencia electrónica según su propio parecer.

Sin embargo, unos meses más tarde, surgió este mismo tema en un seminario del director del Archivo General de la Universidad Pública de Navarra, Joaquim Llansó Sanjuan, seminario impartido en la Universidad Carlos III de Madrid. Este profesional consideraba que es necesario llevar un registro de dichos correos, al menos, si están relacionados con la actividad laboral de la universidad o de la organización en cuestión.

Si ya tenía mis dudas al respecto tras dichas jornadas técnicas, después de aquella clase pude confirmar que no se trata de una cuestión resuelta, ni mucho menos. Al igual que ocurre actualmente con otros temas relacionados con las nuevas tecnologías, el correo electrónico y su tratamiento y gestión es un tema sin resolver.

Es cierto que se está desarrollando progresivamente una legislación que abarque la gestión de los documentos electrónicos, pero todavía es muy reciente y también muy general.

Objetivos

Con este trabajo, pretendo acercarme y acercar al lector a un tipo de documento electrónico en concreto: el correo electrónico. Al tratarse de un tipo de documento tan común y utilizado por casi todo el mundo, es mi intención entenderlo mejor y averiguar a qué atenemos cuando tratamos de clasificarlo y gestionarlo.

En primer lugar, intentaré delimitar y definir el concepto de “correo electrónico” y sus elementos característicos, además de exponer su funcionamiento, para poder entender sus usos y funciones.

En segundo lugar, pretendo determinar qué valor se le da en el ámbito público y en el ámbito privado, utilizando para ello textos legislativos y revistas especializadas, entre otras fuentes, para hacerme una idea del contexto en el que se maneja

el correo electrónico y qué alusiones específicas del mismo se encuentran en esos textos y fuentes.

En tercer lugar y una vez analizado el contexto español, analizo el contexto internacional, en el que se toma como punto de referencia la norma ISO 15489. Dentro de este marco internacional o en paralelo a él, cabe analizar la información existente sobre el tema en otros países como el Reino Unido, Estados Unidos de América y otros, como la provincia canadiense de Alberta.

En cuarto y último lugar, expongo las conclusiones obtenidas de la comparación de todos los ámbitos y contextos, lo público y lo privado, España y otros países. Además de estas comparaciones, también he sacado conclusiones de la información que he podido encontrar, es decir, qué tipo de información hay disponible y cuál no, qué aspectos trata esta información y si es suficientemente completa, etc.

1. Definición y descripción del concepto

El correo electrónico, como servicio telemático, estaría enmarcado en las denominadas “Nuevas Tecnologías”, que engloban a la Informática y a las Telecomunicaciones. Más concretamente, el correo electrónico se incluiría en las Tecnologías de la Información. De la unión de los términos “telecomunicaciones” e “informática” se obtiene el término “telemática” y de ahí la denominación de Servicios Telemáticos.

De cualquier modo, dichas acotaciones no están tan claras, ya que en muchos casos no es fácil determinar qué se incluye dentro de los Servicios Telemáticos y qué no. La propia Internet sería un servicio telemático, y también la teleimpresión, el télex, el teletipo. Y, según la memoria elaborada por Mónica Segovia Pérez², el Intercambio Electrónico de Datos o Documentos (EDI), el videotex, el fax (fac-símil), la transferencia electrónica de fondos, el acceso a las bases de datos, y el correo electrónico. Como se puede observar, es un término bastante amplio.

La Real Academia Española define el correo electrónico como “sistema de comunicación personal por ordenador a través de redes informáticas”. Se puede ver que no es una definición demasiado concreta, ya que se podría aplicar también a cualquier tipo de comunicación por chat, por ejemplo.

Por su parte, Mónica Segovia Pérez, en la memoria anteriormente mencionada, lo define como un sistema de transmisión de mensajes que permite la transmisión electrónica de textos, gráficos y datos, desde un buzón (“cuenta”) electrónico a otro a través de una red de ordenadores interconectados, mediante una serie de protocolos (lenguajes) que les permite entenderse.

2. SEGOVIA PÉREZ, M.: *El correo electrónico y la comunicación en las organizaciones formales*, Madrid, 1999.

Otros autores³ lo describen como una forma de intercambio de información en la que se mandan mensajes de un ordenador personal o terminal a otro vía modems y sistemas de telecomunicaciones.

Se trata de definiciones similares que se refieren a una comunicación electrónica. Lo que habría que añadir a todas ellas es la instantaneidad de comunicación entre emisor y receptor. Aunque todos los autores tienen en cuenta esta característica en la descripción más detallada del correo electrónico, considero que debe destacarse desde el principio. Es una de las características que hacen a este servicio tan exitoso y, al mismo tiempo, la que hace más complicado su gestión, ya que puede provocar la acumulación de los mensajes.

La siguiente definición no ha sido recogida de ningún estándar ni libro especializado, pero creo conveniente incluirla por su sencillez y claridad: “correo electrónico, o en inglés *e-mail* (*electronic mail*), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales.



El símbolo arroba forma parte de todos los *e-mails*”.

Esta misma definición añade que son su eficiencia, conveniencia y bajo coste (con frecuencia nulo) los que provocan que el correo electrónico desplace al correo ordinario en muchos usos habituales.

Para entender bien lo que es el correo electrónico, conviene tener en cuenta sus inicios, estrechamente ligados a la creación de Internet. Fue en los años sesenta cuando varios investigadores del MIT (*Massachusetts Institute of Technology*) escribieron los primeros trabajos sobre el concepto de la “*Galactic Network*” o “Red Galáctica”, basado en una red de ordenadores interconectados que permitiría el intercambio de datos y programas. Además de desarrollar este concepto, otro objetivo era hacer que los ordenadores pudieran “hablar” entre ellos.

3. ALBARRÁN LOZANO, I.; PABLOS HEREDERO, C. DE; MONTERO NAVARRO, A.: *Uso del correo electrónico: un análisis empírico en la UCM*.

Coincidió que en esa misma época, varios grupos de investigación estaban trabajando en proyectos paralelos relacionados con lo mismo sin saberlo: en el MIT entre 1961 y 1969; en la Corporación RAND (*Research And Development*) entre 1962 y 1965; y en el NPL (*National Physical Laboratory*) entre 1964 y 1967. Hasta que en 1967 fue publicado el proyecto ARPANET, que combinó las ideas desarrolladas en los tres lugares mencionados.

ARPANET (*Advanced Research Project Agency*) se puede considerar la primera red de telecomunicaciones de datos del mundo y la precursora de Internet. Fue desarrollada por cuatro universidades estadounidenses en colaboración con el Departamento de Defensa de los Estados Unidos y permitía la comunicación entre ordenadores a través de un determinado Protocolo o idioma entre ordenadores llamado NCP (*Network Control Protocol*).

De esta manera, a principios de los años setenta se organizó la primera demostración pública de esta nueva red y también fue enviado el primer correo electrónico por el programador estadounidense Ray Tomlison, el cual incorporó el símbolo @ para distinguir entre direcciones de buzones en su propia máquina y aquellas otras direcciones remotas existentes en la red. Este programa de mensajería electrónica se creó a raíz de la necesidad de un mecanismo sencillo de coordinación entre los creadores de ARPANET. Sin embargo, lo que en un principio fue un sencillo y restringido mecanismo de coordinación se convirtió, en pocos años, en el principal medio de comunicación entre profesores, investigadores y alumnos del proyecto ARPANET, y progresivamente, de gran parte de la población estadounidense.

A partir de esta primera red, se fueron creando nuevas redes como CSNET, MILNET o NSFNET, hasta que se hizo imposible separar la investigación con fines militares, de la de aquella con fines científicos o de las conversaciones personales. Y progresivamente, la red siguió creciendo, y continúa creciendo todavía.

En Europa, las redes propiamente europeas comenzaron a desarrollarse durante los años ochenta, principalmente. Pero fue durante los años noventa cuando el número de usuarios de la red comenzó a incrementarse de forma continuada e imparable.

Una vez expuestos los inicios de Internet y del correo electrónico, cabe identificar los elementos o componentes del correo electrónico, para ir entendiendo al mismo tiempo su funcionamiento y las características del mismo.

Este sistema de correo repite el mismo esquema de comunicación tradicional, como es el de emisor, mensaje y receptor. Sin embargo, en este caso es necesario que ambos usuarios utilicen un ordenador o medio digital que se pueda conectar a Internet. Y es esta comunicación digital la que implica el uso de elementos no tradicionales, como el proveedor de correo electrónico, y otros elementos de los cuales los usuarios del correo electrónico no suelen ser conscientes, porque son “elementos transparentes”.

Cada usuario necesita una dirección de correo electrónico, que lo identifica y que se compone del nombre que el propio usuario ha elegido para ser identificado, el símbolo de arroba @ y el nombre del dominio en el que está el correo. Este dominio es el nombre del proveedor que proporciona el espacio en el que el usuario envía y recibe el correo electrónico. El usuario está registrado en este tipo de empresa que ofrece este servicio de forma gratuita o remunerada. De esta manera, el usuario posee una cuenta de correo electrónico, en la que tiene un buzón de correo al que le llegan los mensajes.

Una vez escrito el mensaje en cuestión, es necesario indicar quién es el destinatario (su dirección de correo) como mínimo. También se puede escribir el asunto del mensaje, pero no es imprescindible. Cuando el usuario emisor finalmente envía el correo electrónico, el usuario receptor lo recibirá en un buzón de correo con los siguientes datos: quién se lo ha enviado; el asunto del mensaje, si el emisor ha querido indicarlo; y la fecha en la que ha sido enviado o en la que ha llegado a su buzón de correo.

Éstos serían los elementos y el funcionamiento externos, por decirlo de alguna manera, del correo electrónico. Por otro lado, en el cuadro que aparece más abajo se pueden ver la arquitectura más común de este proceso que acabo de exponer y los demás elementos de que se compone.

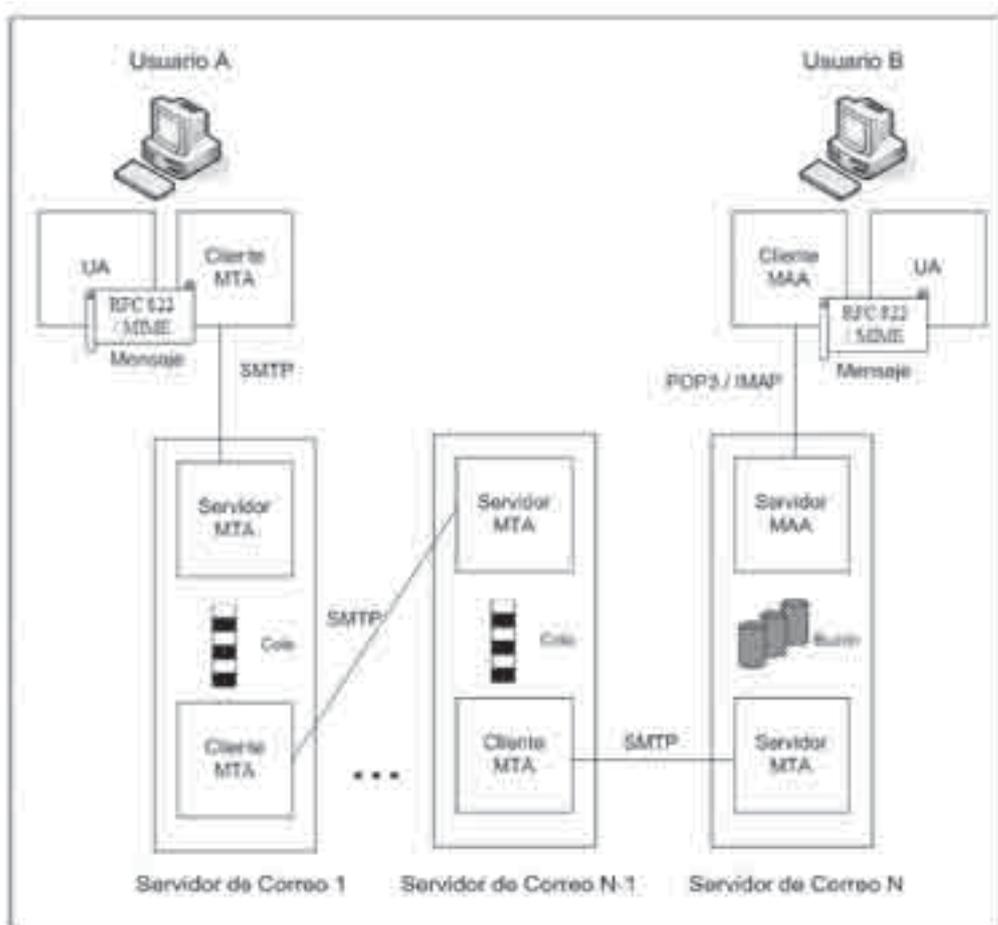
El usuario A envía un mensaje de correo electrónico al usuario B y para ello, su ordenador necesita un *User Agent* o Agente de Usuario (también conocido como *Mail User Agent*-MUA) que le permita escribir y enviar dicho mensaje, y un cliente *Message Transfer Agent* o Agente de Transferencia de Mensajes (MTA), que es un programa que transfiere el correo electrónico de un ordenador a otro utilizando una arquitectura cliente-servidor.

Por su parte, el ordenador del usuario B necesita: un *servidor MTA*, un buzón de correo y un *servidor Message Access Agent* o Agente de Acceso a Mensajes (MAA) para recibir y almacenar los mensajes y acceder al buzón; y un *cliente MAA* y un *User Agent* (UA o MUA) para conectarse al servidor y extraer los mensajes del buzón de correo y leerlos.

Para que el mensaje llegue del servidor de correo que el usuario A tiene configurado (Servidor de Correo 1 en el cuadro) al servidor de correo del usuario B (Servidor de Correo N en el cuadro), el *cliente MTA* del usuario A se comunicará con el *servidor MTA* de cada servidor de correo al que enviará el mensaje hasta encontrar el servidor de correo del usuario B.

Los servidores de correo por los que viaja el mensaje utilizan una *cola* para almacenar los mensajes de correo que les llegan de diferentes usuarios y enviarlos en el mismo orden de llegada. Estos servidores, para saber dónde se encuentra el servidor destino del mensaje, utilizan un servicio denominado *Internet DNS (Domain Name System)*, que es una base de datos distribuida y jerárquica que almacena información asociada a nombres de dominio en redes como Internet. Este nombre de

dominio es el que se encuentra a la derecha del símbolo @, como ya he dicho antes, e identifica el sistema al que debe llegar el mensaje de correo en cuestión. Una vez que el mensaje llega a dicho sistema, se entrega a la cuenta de correo del usuario identificado por el nombre que aparece a la izquierda del símbolo @.



Arquitectura del envío y recepción de un correo electrónico⁴

Posteriormente, los servidores deberán realizar una consulta *DNS* por el registro *MX* (*Mail Exchange Record*, registro que especifica cómo debe ser encami-

4. GÓMEZ OLIVA, D. (Proyecto Fin de Carrera de la Universidad Carlos III de Madrid): *Análisis, diseño e implementación de "maillets": aplicaciones de procesamiento de información contenida en el correo electrónico*, 2009, pág. 37.

nado un mensaje de correo en Internet) del dominio de la dirección destino para descubrir el servidor que gestiona los correos electrónicos de ese dominio.

Entonces, el usuario B ya tiene el mensaje de correo en su buzón, desde donde puede descargárselo utilizando los elementos antes mencionados: un *cliente MAA* y un *UA*.

Otros dos elementos necesarios para que este sistema funcione son los formatos y los protocolos. Cuando un mensaje de correo se envía a través de la red, su formato siempre debe adaptarse a la *RFC 822 (Request For Comments)* y a *MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions)*. Las RFC son una serie de notas sobre Internet, en las que se pueden encontrar las especificaciones para el envío y recepción del correo electrónico. Cada una de ellas es un documento individual, cuyo contenido es una propuesta oficial para un nuevo protocolo de la red Internet. Y MIME o Extensiones de Correo de Internet Multipropósito, son una serie de especificaciones dirigidas a que se puedan intercambiar todo tipo de archivos a través de Internet y en cualquier idioma, de forma transparente para el usuario.

Por otro lado, el protocolo de envío que se utilizará para enviar un mensaje de correo (desde el usuario emisor hasta el servidor receptor) será *SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)*, que es el protocolo básico de transferencia de correo, publicado en agosto de 1982. Y los protocolos utilizados para extraer el mensaje del buzón de correo de un usuario serán *POP3 (Post Office Protocol version 3)* o *IMAP (Internet Message Access Protocol)*⁵.

Actualmente, debido a la proliferación de la banda ancha, los gestores de correo tradicional de escritorio (Outlook, Thunderbird, Lotus Notes) están siendo desplazados por los gestores de correo web o webmails (Hotmail, Gmail, Yahoo). El funcionamiento de ambos es básicamente igual, con algunas excepciones. La diferencia principal es que para utilizar un webmail no es necesario instalar ningún programa de ordenador, a excepción de un navegador web. Y, en lugar de utilizar el protocolo *SMTP*, los webmails usan el protocolo *HTTP (HyperText Transfer Protocol)*, un Protocolo de Transferencia de Hipertexto utilizado en cada transacción de las páginas web.

Aunque podría detallar mucho más esta explicación del funcionamiento de este sistema de correo, mi intención es que el lector se dé cuenta de la complejidad del mismo.

Las ventajas del correo electrónico son muchas: instantaneidad, su precio económico o nulo, su ventaja ecológica, etc. Sin embargo, las desventajas, aunque cuantitativamente pueden no ser comparables, cualitativamente son especialmente

5. GÓMEZ OLIVA, D.: pág. 40.

relevantes. En general, las desventajas están relacionadas con la dificultad de garantizar la autenticidad, fiabilidad e integridad de los mensajes de correo electrónico, características imprescindibles para que el documento adquiriera valor probatorio.

Teniendo en cuenta todos los elementos de que se compone el sistema, es fácil ver que muchos de ellos, casi todos, escapan a nuestro control y a nuestra elección, y hacen desconfiar de la seguridad del mensaje enviado: suele ser imposible autenticar al remitente; los mensajes enviados a través de Internet no tienen formato; no se puede garantizar que la entrega del mensaje se haya realizado de forma segura; y es habitual la recepción de *spam* o correo basura.

Existen maneras de solucionar este tipo de problemas, como es la encriptación o cifrado del mensaje y la firma electrónica, pero estos métodos pueden provocar que el proceso de envío y lectura del mensaje sea más lento y complicado, con lo que las principales ventajas del correo electrónico se ven afectadas.

Otras soluciones son preventivas. Se trata de llevar un control más o menos exhaustivo de los servidores de correo, los servidores de red, los equipos de redundancia y de alta disponibilidad, los sistemas de copias de seguridad y las aplicaciones de correo electrónico. La monitorización de estos elementos implica controlar lo siguiente: el acceso a la información y a los sistemas de gestión; la modificación de la información; y las actualizaciones del sistema. Por tanto, es necesario definir los privilegios que cada usuario del sistema tiene, para mantener la integridad y confidencialidad del sistema.

En cualquier caso, son medidas de seguridad que es conveniente tomar en cualquier sistema informático, en el que se incluiría el correo electrónico con sus medidas de seguridad más específicas.

2. Valor del correo electrónico como documento de archivo

El documento, tanto electrónico como en soporte papel, debe poseer unas características concretas que lo hagan digno de un mínimo tratamiento archivístico y sea considerado un documento de archivo⁶:

- Autenticidad
- Fiabilidad
- Integridad
- Manejabilidad

⁶. Con documento de archivo me refiero a un documento que es necesario clasificar, describir y conservar, debido a su valor probatorio, legal, informativo, histórico, etc. También uso este término para traducir el término inglés *record*.

Además de estos valores, debe estar compuesto por un contenido, una estructura y un contexto. Y, lo más importante, debe tener valor probatorio. Un correo electrónico puede cumplir estos requisitos y, en este caso, no cabrían mayores dudas sobre la necesidad de su tratamiento y conservación. Sin embargo, es muy común que no los cumpla. La cuestión es que su uso cada vez está más extendido y, por tanto, es imperativo definir las estrategias a seguir respecto a este tipo de documento. Tanto las administraciones públicas como las empresas privadas y otro tipo de instituciones hacen frente a este reto, cada una a su manera.

Tal y como nos indica el profesor de la Universidad de Barcelona Jordi Serra Serra⁷, dentro del sistema de correo electrónico coexisten mensajes irrelevantes, mensajes electrónicos originales firmados que es necesario conservar, mensajes con información confidencial y potencial para reclamaciones legales, mensajes anidados o con *attachments* (documentos adjuntos), etc. Según este profesional, es imprescindible hacer una selección, ya que no es recomendable optar por crear una serie documental que incluya todos los correos electrónicos. Convendría pues asignarlos a su contexto real de tramitación, priorizando así la perspectiva funcional sobre la forma documental, al igual que se crea un expediente en papel, compuesto por distintos tipos documentales.

Para hacer dicha selección, recomienda seguir tres pasos:

- Formalizar los mensajes de correo electrónico como documentos completos, huyendo de la comunicación informal y utilizando los mecanismos de autenticación necesarios.
- Incluir las reglas de valoración dentro de los mensajes formalizados, mediante la clasificación funcional y los vínculos necesarios con reglas autoejecutables.
- Eliminar los mensajes no formalizados ni clasificados a los 15-30 días de su envío o recepción.

Una vez hecha la selección, para averiguar qué mensajes entran dentro de la categoría de documento de archivo, dicho autor propone cuatro preguntas que nos podemos formular:

- ¿Está el mensaje relacionado con las actividades y funciones de la organización?
- ¿Contiene información útil de forma inmediata y únicamente a corto plazo?

7. SERRA SERRA, J.: *Valoración y selección de documentos electrónicos: principios y aplicaciones*, Revista Tria, nº 12, 2005, pág. 17.

- ¿Se trata de un duplicado que ha llegado para nuestro conocimiento?
- ¿Se trata de un borrador que no tendrá valor cuando llegue la versión final?

Su solución respecto a la gestión de los mensajes de correo y los documentos electrónicos en general, es implantar un sistema de gestión de documentos electrónicos (EDMS), a no ser que se prefiera trasladarlos a soporte papel. Se trata de planteamientos básicos, aplicables a cualquier tipo de organización, tanto pública como privada.

El ámbito público

Las administraciones públicas se encuentran con los siguientes problemas generales en relación a las nuevas tecnologías:

1. Mantener la duplicidad en los soportes de gestión documental como consecuencia del reconocimiento del derecho a favor del ciudadano en la elección del canal de sus comunicaciones con las administraciones públicas.
2. Implementar las medidas de seguridad adecuadas por el incremento de las posibilidades de acceso a la información.
3. Disponer de las aplicaciones y programas que sean compatibles con los documentos conservados.
4. Mantener los medios adecuados que permitan hacer las comprobaciones necesarias a cerca del estado de validez o revocación de los certificados por parte del prestador de los servicios de certificación.
5. Crear y regular sistemas de almacenamiento y registro electrónico.

Todos estos problemas afectan también al propio correo electrónico, a la vez que a otros tipos de documentos electrónicos. Para darles una posible solución o, al menos, una temporal, se intentan definir los nuevos elementos que las tecnologías de la información han introducido. Además, la legislación estatal ha establecido ciertas pautas generales.

Cabría tener en cuenta primero y como marco general la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; posteriormente, el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que desarrolla parcialmente dicha ley; y más concretamente para la gestión del correo electrónico, el Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. En cualquier caso, se entiende que el correo electrónico puede ser una notificación telemática.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos no menciona expresamente el correo electrónico en ninguno de sus artículos, pero cabe destacar el Título II: *Régimen jurídico de la administración electrónica* y su Capítulo II, Sección 3ª, artículo 20: *Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados*. Aquí dice lo siguiente:

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se registrará que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.
3. Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio.
4. En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

Dichos puntos se refieren al uso interno de las comunicaciones, a su uso por parte de los empleados públicos entre ellos, y determinan que debe haber unas reglas de uso establecidas por la propia Administración.

Por su parte, en el Capítulo III, Sección 2ª, artículo 27, *Comunicaciones electrónicas*, se dice que las comunicaciones que se hagan a través de medios electrónicos sólo serán válidas si existe constancia de su transmisión y su recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones, y si se identifican fidedignamente tanto el remitente como el destinatario de las mismas.

Si la autenticación e identificación válidas se obtienen utilizando distintos sistemas de firma electrónica, se puede deducir que el mensaje de correo electrónico firmado con firma electrónica ya tendría valor legal y cumpliría con estos requisitos de validez.

Por otro lado, considero que el tratamiento archivístico de un documento comienza con su ingreso y su registro en la organización en cuestión. Por tanto, para controlar la circulación de los documentos suele establecerse una unidad orgánica denominada Registro (General), que además suele incorporar la función de recepción, distribución y salida del correo⁸. En el caso de la Administración General del Estado existe un Registro Electrónico Común.

8. CRUZ MUNDET, J. R. Pág. 139.

Partiendo del principio de que la correspondencia recibida a y enviada desde un puesto de trabajo se refiere únicamente a cuestiones derivadas del mismo, esta unidad de registro puede encargarse del control eficaz de la correspondencia.

En relación con esto, el artículo 24, *Registros electrónicos*, marcaría unas pautas contextuales. Lo que destacaría de este artículo es la mención del recibo acreditativo que deben generar estos registros. Mediante este recibo, el documento electrónico en cuestión adquiriría la validez que el artículo 27 exige.

Por último, el artículo 31, *Archivo electrónico de documentos*, acepta que los documentos electrónicos estén representados en cualquier tipo de formato, mientras aseguren la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos, lo que afectaría también al mensaje de correo electrónico, si este mensaje contiene actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares.

Por su parte, **el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007**, especifica un poco más en el tema. La primera mención del correo electrónico aparece en su Título IV, *Registros electrónicos*, que dice “En ningún caso tendrán la condición de registro electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignado a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos”.

Entiendo que estos buzones por sí mismos no tienen valor legal y que para tenerlo, se debe crear un registro específico considerado oficialmente como tal. También entiendo que cuando el correo electrónico se utiliza como medio de comunicación informal interna, cada empleado público es responsable de llevar o no un registro de los mensajes recibidos y enviados, y discernir, al mismo tiempo, entre aquellos que tienen valor probatorio y aquellos que no lo tienen.

Pero es el Título V, *De las comunicaciones y las notificaciones*, el que nos interesa, ya que en el Capítulo II hace referencia a las *Notificaciones electrónicas*:

2. “La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse, de alguna de las formas siguientes:

- a) “Mediante la dirección electrónica habilitada en la forma regulada en el artículo 38 de este real decreto”
- b) “Mediante sistemas de correo electrónico con acuse de recibo que deje constancia de la recepción en la forma regulada en el artículo 39 de este real decreto”.

La forma de comunicación a) sería un sistema de correo electrónico seguro, ya que, como he comentado antes en el capítulo sobre el funcionamiento del correo electrónico, los sistemas de correo electrónico más populares son los gratuitos y más abiertos, es decir, sistemas abiertos a interferencias y manipulaciones.

Con el objetivo de evitar en la medida de lo posible estos peligros, el Registro General del Ministerio de la Presidencia ha habilitado un registro telemático, que es un sistema para la recepción y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de Internet. Dentro de este sistema a su vez, se puede interactuar a través del Registro Electrónico⁹ utilizando un DNI Electrónico u otro certificado digital reconocido.

Además de esto, existe un Servicio de Notificaciones Electrónicas¹⁰, que el Ministerio de la Presidencia, en colaboración con Correos, pone a disposición de cualquier persona física o jurídica que lo solicite y que es gratuito. Es, precisamente, lo que el artículo 38 expone.

De esta manera, se proporciona una dirección electrónica al usuario, denominada Dirección Electrónica Habilitada (DEH), que será única para la recepción de las notificaciones administrativas que por vía telemática puedan practicar la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

El titular de la DEH dispondrá de un buzón electrónico en el que recibirá las notificaciones electrónicas correspondientes a aquellos procedimientos a los que voluntariamente decida suscribirse.

Este servicio garantiza la confidencialidad, autenticidad y privacidad de la comunicación y de la identidad de los participantes, gracias a la utilización de un certificado digital, que en este caso sería el Certificado Digital estándar X.509.

La forma de comunicación b) hace referencia al artículo 39, titulado *Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico* y explica que “Se podrá acordar la práctica de notificaciones en las direcciones de correo electrónico que los ciudadanos elijan siempre que se genere automáticamente y con independencia de la voluntad del destinatario un acuse de recibo que deje constancia de su recepción y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación”. Por tanto, es lícito utilizar el correo electrónico para comunicarse con la Administración Pública, siempre que se respeten estos requisitos. Es precisamente lo que apuntaba anteriormente al comentar el artículo 24 de la Ley 11/2007, la importancia de un recibo que deje constancia de la comunicación. Por ello, es necesario llevar un registro de, al menos, estos recibos y considerar estos mensajes de correo como documentos de archivo, ya que afectan a los derechos de los ciudadanos.

Concretando más en el tema, el **Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos** proporciona

9. http://www.mpr.es/servicios/registro_teleumatico/registro_electronico.html

10. http://notificaciones.060.es/PCPublic_publicInfo.action

una regulación específica. Este real decreto hace referencia al Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado, al que añade los nuevos artículos 12, 13, 14, 15 y dos nuevas disposiciones adicionales.

En su Capítulo IV, *Notificaciones telemáticas*, el artículo 12 regula este tipo de notificaciones y especifica que el interesado que desee ser notificado por medios telemáticos debe disponer de una dirección electrónica habilitada para ello, que debe ser única para todas las posibles notificaciones que practiquen la Administración General del Estado y sus organismos públicos. Esta dirección electrónica única deberá cumplir los siguientes requisitos según el real decreto:

- a) Poseer identificadores de usuario y claves de acceso para garantizar la exclusividad de su uso.
- b) Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario.
- c) Contener mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos.
- d) Cualquier otro que se fije legal o reglamentariamente.

Esta dirección única tendrá vigencia indefinida, excepto si se dan ciertas situaciones que el real decreto especifica, pero que no vienen al caso en este trabajo. Es el propio interesado el que decide para qué procedimientos desea utilizar estos medios telemáticos, pudiendo requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas dejen de practicarse de esta manera.

En cualquier caso, sea cual sea el sistema de notificación utilizado, éste debe acreditar las fechas y horas en que se produzca la recepción de la notificación y el momento en el que el interesado accede al contenido del mensaje de notificación. Si no se produce la recepción o el acceso al contenido, también debe quedar constancia de las causas técnicas que lo han imposibilitado, a efectos de cumplimiento de plazos administrativos.

Al margen de la legislación española, me gustaría comentar un artículo¹¹ relacionado con la calidad de los archivos, término que cada vez se oye más aplicado a todo tipo de instituciones y organizaciones. Con calidad, la autora se refiere a las cinco E-s: Economía, Eficiencia, Eficacia, Ética y Excelencia. Puede parecer un tema alejado del que aquí trato, pero no lo es tanto, si consideramos que esta calidad se refiere a los pequeños detalles que diferencian a una organización de otra. Y estos detalles incluyen a la administración electrónica y, dentro de ésta,

11. MARTÍNEZ GARCÍA, L.: *La prestación de servicios de calidad en los archivos*, Boletín de la ANABAD, Tomo 59, nº 1, 2009, págs. 9-46.

a la gestión adecuada de cada uno de los distintos documentos electrónicos. Actualmente, la Administración Pública se está planteando modernizarse, lo que implica tener en cuenta las cinco E-s mencionadas.

El ámbito privado

La situación de las organizaciones de carácter privado no dista mucho de lo que ocurre en relación a este tipo de documentos electrónicos en las administraciones públicas.

Lo que generalmente suele primar en la empresa privada es la relación entre coste/riesgo/beneficio. Esta relación nos hace plantearnos las siguientes cuestiones: ¿qué coste representa para la organización la conservación de un determinado conjunto de documentos?, ¿qué ahorro se consigue con su eliminación?, ¿qué nivel de riesgo representa para la organización su existencia, o bien su desaparición?, ¿qué beneficio se obtiene si se eliminan, y cuál si se conservan?, ¿dónde está el equilibrio?

En el caso del correo electrónico, cabría plantearse si se gestiona y se conserva en un archivo o si existe un sistema de gestión de documentos electrónicos en el que se integra la gestión de los mensajes de correo que es necesario conservar.

Ante todo, las empresas buscan implantar en sus sistemas soluciones eficaces que les permitan obtener una mayor productividad. Sus soluciones no se plantean desde la perspectiva archivística, sino desde la perspectiva de la productividad, la reducción de costes y la gestión óptima. Buscan ofrecer un correcto acceso a la información y eliminar los posibles agujeros de seguridad relativos al correo electrónico.

Para gestionar los documentos en papel, suele existir una Unidad de Registro y Correspondencia, cuya función es recibir los documentos en papel y redistribuirlos entre los empleados. Sin embargo, el correo electrónico es un sistema al que se puede acceder desde cualquier ordenador, por lo que cada empleado lo puede recibir de forma directa en su buzón de correo, convirtiéndose en responsable de su gestión.

Aunque existen tecnologías más sofisticadas, este sistema de comunicación resulta una tecnología esencial para el funcionamiento de las empresas, especialmente para empresas pequeñas y medianas, en las que puede llegar a ser el único medio disponible de comunicación electrónica. Su facilidad y versatilidad explican su uso tan extendido, pero al mismo tiempo lo convierten en una herramienta que precisa de una política de uso para potenciar sus beneficios y controlar sus riesgos.

La principal preocupación en relación al correo electrónico debido a este uso personal del mismo, es la salvaguarda de la intimidad del empleado frente a su jefe y, al mismo tiempo, la preocupación del empresario jefe por el adecuado o leal uso de este servicio por parte del empleado.

Se trata de una herramienta de límites no determinados que provoca conflictos en el entorno laboral. Por un lado, el abuso en la utilización de las herramientas tecnológicas es sancionable, ya que el trabajador debe abstenerse de utilizar el correo para asuntos personales. Por otro lado, los trabajadores gozan del derecho al secreto de las comunicaciones incluso cuando están en la empresa. De esta manera, la empresa se encuentra en la situación de decidir si su naturaleza le da derecho a controlar los mensajes de correo electrónico de los empleados.

Varias revistas especializadas en cuestiones relacionadas con el mundo empresarial hacen referencia a estos problemas de uso del correo electrónico. Es comprensible la preocupación del empresario empleador por la seguridad de sus negocios y de la información que se maneja en la empresa. Pero los trabajadores pueden acogerse al derecho al secreto de las comunicaciones que se expresa en el artículo 18.3 y 4 de la Constitución española. Aunque en este artículo no se menciona expresamente el correo electrónico, el artículo 197¹² del Código Penal sí lo hace, aunque tampoco es una solución definitiva en el entorno laboral.

Al igual que en el ámbito público existen ciertas leyes que regulan las nuevas tecnologías, para las empresas privadas cabría tener en cuenta la **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico**, que regula cuestiones relacionadas con la seguridad, principalmente. También salió en mayo de 2001 una proposición de ley por parte del Grupo Parlamentario Mixto del Senado sobre uso del correo electrónico en la empresa, pero el gobierno no ha procedido a desarrollar ninguna legislación al respecto. Se trata de una proposición que intenta asegurar que los empresarios permitan a sus empleados comunicarse con sus representantes legales y con los sindicatos vía correo electrónico.

3. Ejemplos en el extranjero

El contexto internacional

En otros países existen normas o manuales de buenas prácticas sobre el uso y la gestión del correo electrónico. No se trata de leyes oficiales, pero sí de normas orientativas que se adecuan a las necesidades de sus organizaciones y a la legislación oficial de cada estado.

12. "El que para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, sin su consentimiento, se apodere de papeles, cartas, *mensajes de correo electrónico* o cualesquiera otros documentos o efectos personales o intercepte sus telecomunicaciones o utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen o de cualquier otra señal de comunicación, será castigado con penas de prisión de 1 a 4 años y multa de doce a 24 meses".

Generalmente, estas normas y políticas de gestión toman como referencia las normas ISO, que nos proporcionan un marco de regulación internacional aplicable al correo electrónico y, concretamente, a su gestión como documento electrónico. Se trata de la norma ISO 15489:1 y 15489:2.

A nivel europeo, y para concretar más, existe la especificación MoReq, que presenta unos requisitos funcionales para la gestión de documentos electrónicos mediante un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA). Fue concebida en la Unión Europea, pero tiene carácter universal. Debido a que ya existe una traducción española de esta especificación, entiendo que haya organizaciones públicas y privadas que han seguido sus indicaciones en cuanto a la captura del correo electrónico se refiere, al que dedica un pequeño apartado.

El Reino Unido

Los *National Archives* del Reino Unido disponen de un manual bastante completo sobre cómo gestionar el correo electrónico¹³. En él se tratan dos grandes aspectos: cómo determinar cuál es el uso adecuado del correo electrónico en una organización; y cómo gestionarlo dentro de la organización. En realidad, más que un manual propiamente dicho, se trata de una guía que explica cómo crear el manual propio de cada organización en torno al correo electrónico. También proporciona unas indicaciones para la redacción homogénea del mensaje de correo, lo que facilita su posterior gestión y archivo. Las indicaciones que da se basan en conceptos y normas establecidas por la norma ISO 15489.

En relación al primer aspecto antes mencionado, el manual presenta varios puntos a tener en cuenta que nos pueden resultar familiares. Me refiero, para empezar, a la saturación de mensajes de correo en un buzón de correo electrónico, problema que recomienda evitar determinando cuándo es adecuado utilizar la comunicación vía correo electrónico y cuándo no lo es. Las facilidades que en un primer momento nos da este sistema de comunicación pueden hacer que a veces abusemos del mismo.

Al igual que cuando se escribe un informe, una memoria o cualquier otro tipo de documento en papel, también conviene cuidar la formalidad del mensaje de correo electrónico. Esto no es tan obvio cuando se utiliza este sistema para la comunicación interna, que tiende a ser más coloquial. De esta manera, el mensaje no nos parecerá tan distinto a uno escrito en papel y no surgirán tantas dudas a la hora de considerar su valor y si es necesario conservarlo o no.

13. RUSSELL, Eleanor. *Guidelines on developing a policy for managing emails*, 2004.

Otro punto importante es la información sensible o delicada que se maneja a menudo en una organización y con la que hay que tener precaución. En este caso, el manual se refiere a tres tipos de información: información relacionada con la Seguridad Nacional; aquella relacionada con asuntos confidenciales que afectan estrechamente a la organización; e información personal. En estos casos habría que establecer unas normas específicas de tratamiento de cada tipo de información. El manual recomienda no enviar estos tipos de información por correo electrónico, dando a entender que la privacidad y confidencialidad de un mensaje de correo no se pueden garantizar por este medio de comunicación. A pesar de apuntar lo dicho, menciona algunas precauciones que se pueden tomar, por ejemplo, métodos de encriptación autorizados expresamente por la propia organización.

Respecto al uso del correo electrónico, en caso de permitir su uso para cuestiones personales y en los demás casos también, hay que establecer unas medidas de control de seguridad del correo, es decir, una auditoría regular, y avisar a los empleados cuándo se van a efectuar y cómo, ya que en el caso contrario pueden surgir problemas relacionados con la protección de datos personales y el derecho a la intimidad y a la confidencialidad de los empleados. En esta línea, también hay que establecer unas normas de accesibilidad, en caso de que alguien ajeno a la cuenta de correo necesite acceder a ella para mantener la gestión que el propietario no pueda llevar a cabo en un momento dado.

El segundo gran aspecto del manual incluye unas líneas de actuación para que cada empleado sepa gestionar su propio correo electrónico sin perder ninguna información esencial. Se trata de conseguir una mayor eficiencia en el trabajo de cada empleado y de que una vez que haya distinguido los mensajes de correo que merecen ser conservados, los separe del buzón de correo para gestionarlos adecuadamente. Para hacer esta distinción es importante recordar, según el manual, que cualquier correo electrónico que suponga una contribución mínimamente significativa en algún asunto o deliberación laboral debería ser considerado documento de archivo y, por tanto, se debería conservar. La deliberación reflejada en los mensajes de correo intercambiados representa el contexto en el que se han obtenido las conclusiones y la resolución, por lo que son evidencias del proceso. Son también el contexto de los documentos adjuntos y tienen la misma importancia que éstos, ya que proporcionan datos identificativos esenciales.

Por tanto, los mensajes de correo con valor probatorio deben ser almacenados en un sitio distinto al buzón de correo, que puede ser un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) que sirve para todos los documentos electrónicos en general, o que puede ser un expediente en papel. Si el mensaje está encriptado, habría que pensar en si sería mejor descriptarlo para su conservación a largo plazo. Y en caso de conservar los mensajes en un SGDE, sería imprescindible darles un título que facilitara su posterior identificación.

Los Estados Unidos de América

El *Nacional Archives and Records Administration* también ha publicado un artículo¹⁴ que proporciona información básica sobre lo que denomina “*e-mail archiving*”¹⁵ y presenta sus ventajas y desventajas en relación a la gestión documental y administración de archivos. Su objetivo es aconsejar a las agencias federales norteamericanas al respecto. En cualquier caso, se trata de aplicaciones informáticas poco desarrolladas todavía, para las cuales se están buscando mejoras de cara a su integración en un sistema de gestión documental y de administración de archivos que se adecue a las prácticas archivísticas establecidas por el NARA.

La idea principal es que las aplicaciones de gestión de correo electrónico, aunque benefician a la gestión general de la organización, presentan limitaciones cuando se trata de llevar una gestión documental que respete las reglas y prácticas establecidas en este tema. Por tanto, las agencias federales que utilicen estas aplicaciones son responsables de cubrir las áreas donde no se cumple con los requisitos establecidos por la Ley de Documentos Federales y por el NARA.

En un segundo artículo que continúa con el mismo tema, el NARA expone ciertas conclusiones obtenidas tras realizar entrevistas a varias de aquellas agencias federales. Estas conclusiones refuerzan las ideas sostenidas en el artículo anterior y son las siguientes:

- a) No percibieron que ninguna de las líneas de desarrollo de las agencias aportaran mejoras a cuestiones de gestión documental.
- b) Cumplir adecuadamente con las directrices de la gestión documental no era el objetivo a la hora de desarrollar las aplicaciones de gestión del correo electrónico. Casi todos los proyectos de desarrollo de las aplicaciones fueron iniciados por los departamentos de Tecnologías Informáticas, con el objetivo de mejorar el manejo de los servidores y facilitar los procesos de búsqueda y otro tipo de procesos. Sin embargo, ya hay departamentos de Gestión Documental colaborando con aquellos departamentos para implementar las funcionalidades de la gestión documental en estos nuevos sistemas.
- c) Las agencias que intentaron desarrollar estas aplicaciones sólo en algunas partes de la organización, tuvieron más éxito que aquellas que intentaron un desarrollo más amplio, ya que éstas incrementaron los costes y la complejidad a la hora de añadir los requisitos de la gestión documental.

14. NARA Bulletin 2008-05: *Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail.*

15. Aunque su traducción literal sea “archivado del correo electrónico”, creo que es más correcto usar “gestión del correo electrónico”, en cuanto documentación susceptible de ser almacenada de forma diferenciada.

En general, la tecnología relacionada con la gestión del correo electrónico ha avanzado a lo largo de los años, aunque los avances no estén directamente relacionados con la gestión documental y la administración de archivos. Precisamente, la autora del artículo deja claro que su objetivo es encontrar una solución que integre a todas las áreas de conocimiento.

Alberta (Canadá)

Un ejemplo canadiense es éste, el del gobierno de Alberta, que ha elaborado un manual de buenas prácticas¹⁶ tanto para sus departamentos ministeriales y su funcionamiento homogéneo como para cada uno de los empleados del gobierno en general. En el primer caso, se trata de una cuestión legal, ya que la transparencia de la administración es una exigencia democrática. En el segundo caso, la eficacia y eficiencia de cada empleado revierte en un mejor funcionamiento de la organización y facilita dicha transparencia.

En esta administración se regulan cuatro aspectos en torno al correo electrónico:

- El uso autorizado de los sistemas de correo electrónico.
- El uso adecuado del correo electrónico.
- La transmisión de información personal vía correo electrónico.
- La gestión y tratamiento de los mensajes de correo electrónico como documentos de archivo.

La premisa en la que se basa la gestión del correo electrónico es que “los mensajes de correo electrónico creados, reunidos, enviados o recibidos por el sistema de correo electrónico del gobierno de Alberta son documentos del gobierno”. Ello implica que deben ser tratados de acuerdo con su normativa de gestión documental (*Records Management Regulation*). Este manual también cita a un autor llamado Ken Withers que dice lo siguiente: “El correo electrónico no es ya un simple sistema de mensajería. Es un sistema de comunicación que genera documentos vitales para el procedimiento administrativo¹⁷. La pregunta clave es si su gestión se lleva a cabo con la misma atención y minuciosidad con que se gestionan otros sistemas generadores de documentos de archivo”¹⁸.

De esto se deduce que el mensaje de correo electrónico se considera un documento de archivo que requiere un tratamiento específico. La idea es que la gestión del correo se integre en un Sistema de Gestión de Información Electrónica,

16. Government of Alberta: *Managing Electronic Mail in the Government of Alberta*.

17. Traducción de “business process”.

18. WITHERS, K.: *Managing Electronic Mail: The Legal Case*, 2001.

sistema que todavía no se ha implementado del todo. Por tanto, utilizando la tecnología existente hay dos opciones: una es imprimir cada mensaje de correo y archivarlo en papel; y la otra, crear directorios electrónicos compartidos donde almacenar los mensajes. En cualquiera de los dos casos hay que establecer unas normas de valoración, selección y disposición de los mensajes de correo, además de unas normas sobre cómo monitorizar y controlar el buen funcionamiento del sistema de gestión utilizado, para mantener su eficiencia.

Este manual de buenas prácticas presta especial atención a la seguridad del correo electrónico, detallando las siguientes precauciones que conviene tomar: protección frente a virus; procedimientos de recuperación de la información; protección con contraseña; protección de los mensajes y controles de autenticación; etiquetas de seguridad; sistemas de rastreo y registro automático de los datos del mensaje, relacionados con su creación, transmisión, recepción, etc.; y métodos de encriptación. En realidad no son métodos nuevos, pero proporciona información más detallada que el que he comentado anteriormente del Reino Unido.

También destaca que para que estos mensajes de correo tengan valor probatorio y legal debe asegurarse su fiabilidad, autenticidad e integridad, es decir, que hay que mantener su contenido, estructura y contexto.

Para que estas pautas se respeten, es necesario repartir las responsabilidades de cada empleado de acuerdo con su nivel técnico y su cargo, y mantener cierta coordinación entre todos.

Por último, el cuarto apartado del manual proporciona consejos para que cada empleado pueda gestionar su correo electrónico de forma eficaz. Entre los ocho consejos que se detallan, destacaría el referido a la gestión de los mensajes de correo como documentos de archivo y el que hace referencia a la eliminación regular de los mensajes denominados “transitorios”.

Respecto a la gestión de los mensajes de correo como documentos de archivo, cabe distinguir entre los documentos oficiales y los transitorios. Los primeros son aquellos que forman parte de un acto administrativo y que son evidencias de cada trámite y procedimiento administrativo; también protegen los derechos de los ciudadanos y del gobierno, son la prueba de la transparencia de la administración gubernamental y tienen valor histórico. Los segundos, los documentos transitorios o temporales, se describen detalladamente en un documento específico denominado *Official and Transitory Records: A Guide for Government of Alberta Employees*, pero en este manual, concretamente en el segundo consejo que quería destacar, se destacan las categorías de documentos temporales que pueden afectar a los mensajes de correo electrónico:

- Información con valor a corto plazo.
- Documentos duplicados.
- Borradores y documentación de apoyo.

Tanto para los documentos oficiales como para los temporales, hay varios ejemplos muy instructivos, que destacan una gran cantidad de tipos documentales propios de la administración gubernamental.

Conclusiones

Después de haber recurrido a diferentes fuentes y autores, más que resolver mis dudas, éstas se han incrementado. He descubierto detalles sobre este tema que merecerían una investigación mucho más profunda. Por tanto, con este trabajo he intentado poner sobre la mesa los puntos más importantes, puntos que me han permitido tener una perspectiva más global del tema del correo electrónico y de su valor archivístico.

Asimismo, cabe destacar el carácter desigual de las distintas fuentes que he manejado, fuentes que para casos distintos a España son más completas y detalladas, además de más fáciles de encontrar.

En España es innegable que existe cierto atraso en lo que a la documentación electrónica y a su gestión se refiere. Por eso, no hay ninguna normativa legal específica para un uso y una gestión adecuados del correo electrónico. Sin embargo, poco a poco se está avanzando en estos temas y, en cuanto al correo electrónico, su uso está tan generalizado que es cuestión de tiempo que se regule formalmente dentro de cada organización (si no lo está ya).

Aun así, no puedo evitar pensar que los avances teóricos van muy por delante de los prácticos. Plantearnos estas cuestiones relacionadas con temas sobre distintos tipos de documentos electrónicos puede ser inútil cuando, a día de hoy, en muchas organizaciones y archivos tener un ordenador es un lujo inalcanzable. No digamos ya un sistema de gestión electrónica de documentos y de gestión de documentos electrónicos.

En general, se está tomando conciencia de la importancia de esta herramienta, debido a su uso tan extendido, y de que puede influir de forma significativa en la eficiencia y la productividad de una organización.

Esta eficiencia se puede obtener formando a los usuarios del correo electrónico para que sepan distinguir, en una primera valoración y según el contenido del mensaje de correo, entre los mensajes que requieren un tratamiento específico de aquellos que no. Al igual que se intenta inculcar a los archivos de oficina que gestionen adecuadamente los documentos que generan para que éstos lleguen, en su caso, al archivo histórico con las características que posibiliten su óptimo tratamiento y conservación, conviene que cada empleado sea responsable de la gestión inicial de dichos mensajes de correo electrónico. Creo que en lo que a la formación se refiere, tanto España como otros países están de acuerdo, y esta formación, además de mejorar la gestión, ayuda a mejorar la seguridad del sistema, ya que evita que se cometan errores fatales por desconocimiento.

Se buscan soluciones, pero éstas no toman como base reguladora los principios archivísticos, ni en el caso español ni en otros casos extranjeros. Sin embargo, en otros países ya se ha planteado esto y las futuras soluciones están encaminadas hacia la integración de sistemas, están concienciados de que es un objetivo a tener en cuenta.

Precisamente, en los países que he puesto como ejemplo en este trabajo, el correo electrónico se considera suficientemente relevante como para elaborar unas normas formales. Destacan el Reino Unido y Alberta en cuanto a instrucciones detalladas y enmarcadas en la gestión documental y la administración de archivos, aunque todos coinciden en que son los propios empleados los encargados de decidir cuál es la importancia de cada mensaje de correo. Por su parte, los archivos de Estados Unidos admiten que se está llevando a cabo una gestión individualizada de los mensajes de correo, pero que todavía no está integrada en la gestión archivística de los demás documentos de archivo.

De todo esto, puedo concluir que el valor del correo electrónico no se pone en duda. Las organizaciones de todos los ámbitos y características reconocen, en mayor o menor medida, que los mensajes de correo son documentos; que son documentos electrónicos que pueden tener valor legal; y que por eso merecen un mínimo tratamiento archivístico o, al menos, una gestión adecuada y, ante todo, controlada.

Fuentes y bibliografía

Obras bibliográficas:

- BLASCO DÍAZ, J. L.; FABRA VALLS, M. J. (edit.): *El documento electrónico: aspectos jurídicos, tecnológicos y archivísticos*, 2008.
- CRUZ MUNDET, J. R.: *La gestión de documentos en las organizaciones*, 2008 (2ª ed.).
- LLANSÓ I SANJUAN, J.: *Gestión de documentos. Definición y análisis de modelos*, 1993.

Artículos de boletines y revistas:

- AGUADO, J.: *El correo electrónico, un entorno crítico, una necesidad legal y operacional*, Data IT.
- AGUILAR PÉREZ, A.: *Correo electrónico versus correo tradicional, dos redes conectadas*, Scripta Nova, V. VIII, nº 170 (51), 2004.
- ALBARRÁN LOZANO, I.; PABLOS HEREDERO, C. de; y MONTERO NAVARRO, A.: *El impacto del uso del correo electrónico en el profesorado de las universidades públicas madrileñas*, Reis, 2001.

- ALONSO ALBELLA, R.: *El uso del correo electrónico en el lugar de trabajo*, Capital humano, nº 20, 2007.
- CASTELLS OLIVÁN, M.: *Un nuevo medio de comunicación: Internet*, Treballs de comunicació, nº17, 2002, págs. 5-22, en <http://www.iecat.net/pperiodiques/openlink.asp?URL=ShowArticleFile.asp?FileID={2C9FE723-8E46-48CE-B838-988E5A4BF62C}&FileType=application/pdf>
- FERNÁNDEZ DELPECH, H.: *La obligación de conservación de datos en el correo electrónico por parte de los PSI*, nº 075, 2004.
- GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO DEL SENADO: *Proposición de Ley sobre uso del correo electrónico en la empresa*, Novática, nº151, 2001.
- LANZOS SANZ, A.: *La Protección Jurídica de los Datos de Carácter Personal del Internauta*, nº 059, 2003.
- LLANSÓ I SANJUAN, J.; MORENO LÓPEZ, A.; BORRÀS GÓMEZ, J.: *Los archivos de las universidades españolas: entre la historia y la sociedad de la información*, Boletín de la ANABAD, Tomo 50, nº 2, 2000.
- MARTÍNEZ GARCÍA, L.: *La prestación de servicios de calidad en los archivos*, Boletín de la ANABAD, Tomo 59, nº 1, 2009, págs. 9-46.
- MEROÑO CERDÁN, A. L.: *El correo electrónico en las pymes para la comunicación y gestión del conocimiento*, Universia Business Review, nº 5, 2005, págs. 70-79.
- SERRA SERRA, J.: *Valoración y selección de documentos electrónicos: principios y aplicaciones*, Revista Tria, nº 12, 2005, págs. 119-155.

Legislación: Boletín Oficial del Estado

- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Proyectos de fin de carrera

- GALÁN HERRERO, E.: *Análisis, diseño e implementación de un sistema de correo web seguro*.
- GÓMEZ OLIVA, D.: *Análisis, diseño e implementación de mailets: aplicaciones de procesamiento de información contenida en el correo electrónico*, 2009.
- RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, D.: *Control y auditoría de correos electrónicos en Lotus Notes*, 2009.

Tesis y memorias para el doctorado

- SEGOVIA PÉREZ, M.: *El correo electrónico y la comunicación en las organizaciones formales*, Madrid, 1999.
- VELA DELFA, C.: *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*, Madrid, 2006.

Otras fuentes y recursos

- COMITÉ DE ARCHIVOS DE GESTIÓN EN ENTORNO ELECTRÓNICO (ICA/CER, 2000-2004): *Manual de documentos electrónicos*, traducción de *Electronic Records: a Workbook for Archivist*, 2005.
- CONFERENCIA DE ARCHIVEROS DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS (Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos): *La gestión de los documentos electrónicos: recomendaciones y buenas prácticas para las universidades*, 2007.
- GOBIERNO DE ALBERTA: *Managing Electronic Mail in the Government of Alberta*, 2005.
- MOREQ: *Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo*, 2001.
- NARA Bolletín 2008-05: *Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail*. <http://archives.gov/records-mgmt/bulletins/2008/2008-05.html>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: correo electrónico. http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=correo%20electr%C3%B3nico
- Records Press. Official blog of the National Records Management Program (NRMP) at the National Archives: *Technology Update: E-mail Archiving*. <http://blogs.archives.gov/records-express/?p=836>
- NATIONAL ARCHIVES, Reino Unido: *Guidelines on developing a policy for managing emails*, 2004.