

¿Qué hacer con el correo electrónico en la empresa?

What to do with emails in the company?

Elisa García-Morales

García-Morales, Elisa (2019). "¿Qué hacer con el correo electrónico de la empresa?". *Anuario ThinkEPI*, v. 13, e13f04.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2019.e13f04>

Publicado en *IweTel* el 11 de septiembre de 2019

Elisa García-Morales

<http://orcid.org/0000-0003-2675-3046>

Inforarea SL

garcia-morales@inforarea.com



Resumen: El número de correos electrónicos enviados diariamente en las empresas crece de forma imparable y su falta de control puede ser una fuente de riesgos. Para mitigarlos, se pueden aplicar distintas estrategias de retención o eliminación de este tipo de materiales. Sin embargo, las soluciones tecnológicas por sí solas no bastan para resolver el problema y por ello se considera necesario establecer una política de gestión del correo electrónico que facilite establecer los objetivos, aplicar la tecnología adecuada a los mismos y concienciar a las personas en los procedimientos a seguir.

Palabras clave: Correo electrónico; Descubrimiento legal; Gobierno de información; Política de gestión de correo electrónico; Retención de documentos.

Abstract: The number of e-mails sent daily in a corporation is growing increasingly and the lack of its control is risky for the business. In order to avoid problems, a variety of strategies of preservation or removal can be applied. Technological solutions are not enough to solve the problems, so it is necessary to start an e-mail retention policy which points out the goals of the organization, applies the right technology and raises awareness about the steps to follow to manage e-mails among the employees.

Palabras clave: E-mail retention; E-mail archiving; E-discovery; Information governance; Records management.

Este es un problema que aparece intermitentemente en los foros profesionales y en los últimos tiempos se ha reavivado debido a que multitud de compañías están migrando al entorno *Office365* o a plataformas similares en la nube. En ese proceso, las empresas se ven obligadas a purgar las cantidades de información que se han ido acumulando durante años en los servidores y se pone de manifiesto la necesidad de establecer prácticas para limitar su crecimiento infinito. En España, cada vez son más las organizaciones que adoptan medidas o solicitan asesoramiento para establecer políticas de gestión del correo electrónico, algo que viene asociado a:

- sus procesos de cambio tecnológico y digitalización;
- unos requerimientos de cumplimiento más estrictos;
- un mayor riesgo de litigio o investigación legal.

1. ¿Es el correo electrónico un problema?

La respuesta a esta pregunta es Sí. Y aunque a primera vista pareciera que se trata de un problema solo de dimensiones -cantidad de información almacenada- la cuestión va más allá.

El correo electrónico ha suplantado, desde los años 1990, a la correspondencia basada en papel tanto a nivel personal como en los negocios. En la actualidad se estima que se envían más de 250 billones de correos diarios. Algunos autores lo han equiparado a un “hábitat” (**Ducheneaut; Bellotti, 2001**) en el que los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo y realizan gran parte de sus actividades diarias de intercambio, colaboración, delegación de tareas, acceso a información, etc.

Para paliar el exceso de intercambios de correos, muchas empresas y organizaciones han hecho esfuerzos por implantar y educar a los usuarios en el uso de herramientas de gestión documental y colaboración, con un éxito bastante limitado hasta este momento. En la práctica, una parte muy importante de la comunicación se sigue realizando desde y entre cuentas de correo nominales. La forma de utilizar organizar, borrar o guardar los correos pueden ser tan diversa como empleados tenga la organización y es frecuente encontrarse con el hecho de que el “archivo” de evidencias probatorias en las empresas reside en estos hábitats que son los buzones del correo electrónico.

“Importantes decisiones empresariales quedan documentadas en archivos personales organizados según criterios particulares, en un entorno estanco y ajeno al contexto del resto de los documentos que se archivan en la organización”

Los riesgos son numerosos:

- Importantes decisiones empresariales quedan documentadas en archivos personales organizados según criterios particulares, en un entorno estanco y ajeno al contexto del resto de los documentos que se archivan en la organización.
- Al no haber control sobre la producción y/o el borrado indebido de los documentos, las compañías pueden verse afectadas reputacional y legalmente en caso de ser sometidas a procesos de escrutinio o auditoría.
- En los entornos gubernamentales, académicos, de los partidos políticos y otras instituciones públicas, el correo electrónico ha estado en el centro del debate entre la obligada transparencia y el derecho a la privacidad, siendo una fuente probatoria decisiva en numerosas actuaciones judiciales frente a la corrupción.
- Para las áreas TIC, el correo electrónico también supone un quebradero de cabeza. A los problemas de seguridad y las ciberamenazas, se suman los problemas de capacidad. Sin pautas de eliminación o conservación, los terabytes aumentan sin cesar y con ello los problemas asociados a su gestión y mantenimiento; las cuentas de usuarios dados de baja quedan a veces almacenadas en “limbos” de responsabilidad.
- Para el usuario no supone, por lo general, mayor dificultad manejarse en el día a día de su ecosistema y se siente cómodo en el modelo “cada maestrillo tiene su librillo”. Ahora bien, cuando el trabajo hace imperativo compartir información y trabajar colaborativamente la saturación de mensajes con adjuntos, partes y versiones puede convertirse en un tormento.
- Es un hecho, que a medida que avanza el tiempo se hace más difícil la búsqueda y recuperación de documentos y correos concretos dentro de una masa creciente de información accesoria.

Así pues, a la pregunta de si el correo electrónico es un problema, la respuesta es que se trata no de uno, sino de un conjunto de problemas que podríamos situar en función de la fase del ciclo de vida de estos documentos:

- En la creación se plantean problemas en torno al uso: cómo los empleados emplean el correo electrónico para su trabajo.
- En la captura/retención: las cuestiones radican en torno a la decisión sobre qué se debe retener, dónde y cómo trasladar a los usuarios reglas claras para ello.
- En la disposición nos encontramos con las dificultades asociadas a cómo establecer plazo de retención y aplicar pautas sistemáticas de eliminación
- En la conservación: nos enfrentamos a la complejidad de la preservación digital, todas aquellas cuestiones relativas a cómo mantener adecuadamente los correos que deben conservar a largo plazo.
- En el acceso: los problemas se refieren a los límites de lo personal/empresarial en el uso de las cuentas de correo electrónicos y en el derecho de acceso a los contenidos a lo largo del tiempo.

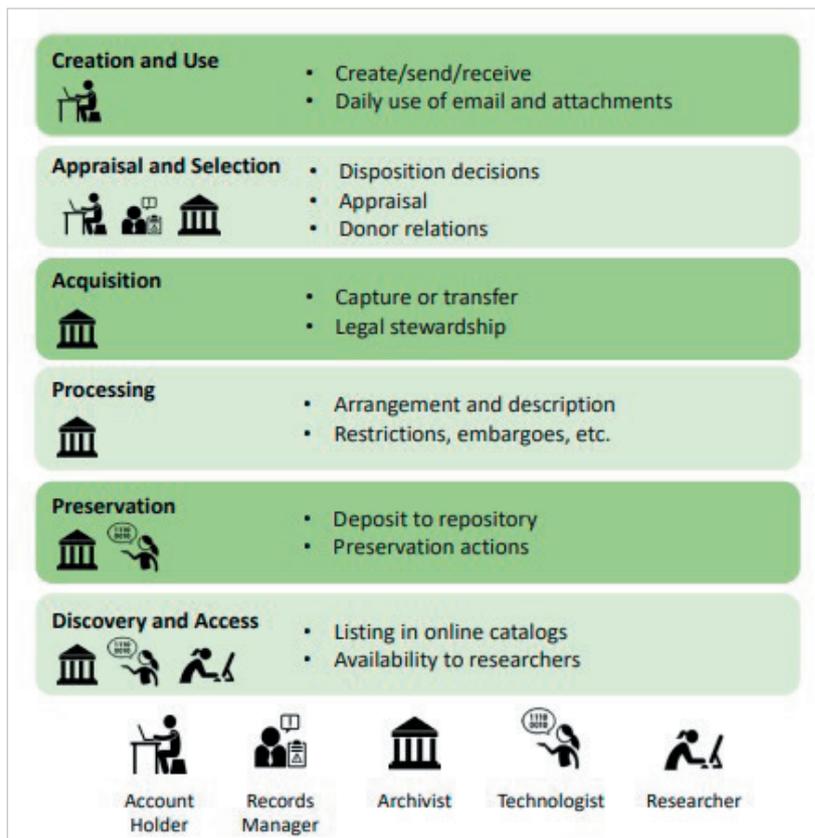
2. ¿Qué están haciendo las empresas?

Muchas empresas llevan años intentando hacer frente a estas dificultades, pero al tratarse de soluciones internas es muy difícil acceder a la información sobre qué medidas concretas están adoptando. Los foros profesionales (*The Association for Intelligent Information Management, AIIM*; *Association of Research Managers and Administrators, ARMA*) son una buena fuente para conocer las distintas experiencias y también en nuestro contacto directo con el día a día de la gestión documental, observamos que las prácticas para articular el archivado y/o la destrucción de los correos electrónicos han sido variadas:

- 1) Imprimir los correos que se consideran materia de archivo como prueba o evidencia: inicialmente esto se hacía en papel y se incorporaba a las correspondientes carpetas físicas. Posteriormente han pasado a imprimirse en PDF y guardarse en los servidores de red.
- 2) Capturar los correos electrónicos que son evidencia e incorporarlos al gestor documental: esta captura por lo general se realiza en formato que permita que vuelvan a ser legibles por el sistema de gestión de correos.
- 3) Archivar externamente buzones o carpetas determinadas, con todo su contenido (sea relevante o no).
- 4) Mantener todo el correo electrónico de forma indefinida.
- 5) Extraer los correos electrónicos que responden a determinadas palabras clave a sistemas específicos de archivado y aplicar la retención en base a sistemas de autclasificación.
- 6) Destruir todos los correos electrónicos que estén en los buzones con antigüedad superior a n años (entre 2 y 5 años según organizaciones).
- 7) Aplicar una directriz con filosofía *Capstone* (desarrollada por los *National Archives and Records Administration* de Estados Unidos USA - *NARA*, 2015) por la cual los buzones de correos de determinados cargos o áreas de la organización son archivados y retenidos de forma permanente para salvaguardia de la historia de las instituciones.

Ninguna de las prácticas expuestas ha dado una solución completa y definitiva a la problemática del correo:

- En los dos primeros casos, están sujetos a la discrecionalidad de los usuarios e implican una disciplina que se ha demostrado difícil de conseguir. Las soluciones de gestión documental ECM no ofrecen muchas facilidades para el archivado de los correos electrónicos, aunque siempre es posible hacer personalizaciones para capturar buzones o carpetas específicas en la línea de la opción 3. Se estima que solo del 2% a 5% de los correos electrónicos constituyen "records" susceptibles de archivo.
- La alternativa 4 se convierte en inviable por los costes de capturar y/o almacenar todo, especialmente cuando se empieza a pagar por almacenamiento en la nube. Un problema añadido radica en la dificultad de búsqueda y recuperación de información sobre estos almacenamientos cuando se han "extraído" del sistema de gestión del correo.



- La opción 5 ha sido empleada en numerosas empresas para propósitos de descubrimiento legal (*e-Discovery*). Ofrece las ventajas de que los mensajes se indexan, se proporcionan registros de auditoría, se de-duplican los correos y se pueden aplicar los periodos de retención establecidos en la TRR (Trusted Recursive Resolver). Para el soporte en litigios, incluyen funciones como la suspensión de la retención, sistemas de recuperación rápidos, y trazabilidad del historial del correo electrónico para probar su autenticidad y la cadena de custodia. Tiene la desventaja de que crea un archivo paralelo al del resto de los documentos, o en su caso al gestor documental empresarial.
- La opción 6 se ha aplicado o bien en empresas no sujetas a marcos regulatorios específicos y con escaso riesgo de litigio, o bien combinada con alguna de las opciones 1 a 3.
- La opción 7 ha sido una decisión adoptada en un contexto de administración pública en el que es necesario y obligatorio preservar las pruebas de la actuación política, la transparencia de las instituciones y la historia del país. En EUA se llegó a esta directriz en 2013, tras años de prácticas fallidas en la administración federal con las opciones anteriores expuestas. No hay casos publicados o comentados en los foros profesionales sobre la adopción de prácticas basadas en *Capstone* en la empresa privada.

3. La necesidad de una política de gestión del correo electrónico

Cada empresa es un mundo y debe hacer su propia reflexión sobre, si en el correo electrónico hay información de valor que debe ser mantenida y si esta puede estar sujeta a requerimientos legales o de cualquier otro tipo. Si la respuesta es afirmativa, se debe establecer una política que establezca los criterios y dé solución a las cuestiones desde el origen hasta el final del ciclo de vida. Esto supone:

- Establecer prácticas para el uso adecuado del correo electrónico como herramienta de trabajo de la empresa u organización, referidas tanto a aspectos formales -uso de adjuntos, envíos y reenvíos con copia a múltiples destinatarios, etc.- como a aspectos éticos y de seguridad.
- Definir cómo se determinan los correos que tienen valor como *record* y los que son documentación transitoria, redundante u obsoleta (*pirámide, zonas, capstone*).
- Determinar qué haremos con los correos que tienen valor ¿mantenerlos en el sistema de correo o enviarlos a otro sistema de archivo?; qué haremos con los correos que contienen información que debiera capturarse fuera del correo electrónico (anexos) y correos que se deben conservar tal (en qué formato).
- Establecer los períodos de tiempo que vamos a conservar los correos *records*. Se deberá decidir si se establece un plazo uniforme para todos ellos o se aplican plazos de acuerdo con las tablas de retención de documentos.
- Establecer plazos de eliminación para los correos que no son *records* también denominados ROT (información redundante, obsoleta o transitoria). Hay muchas empresas que optan por el borrado de todos los correos que quedan en los buzones -y no han sido archivados en el ECM o repositorio correspondiente- en plazos que pueden oscilar entre 1 y 5 años.
- Adoptar medidas técnicas y organizativas para la preservación de los correos electrónicos que deben conservarse a largo plazo. Esto debiera realizarse en el marco de un plan de preservación digital.

4. La solución tecnológica

Como en otros muchos aspectos de la gestión documental, se tiende a creer que todo se resuelve con implantar una tecnología. En muchos casos se habla de políticas de retención de correo electrónico para referirse a las funcionalidades proporcionadas por un entorno determinado (*Gartner, 2018*). Nada más lejos de la realidad: la tecnología ayuda, pero de ninguna manera es en sí misma la solución completa para la gestión del correo electrónico.

Hay varios tipos de aplicaciones, pero me atrevo a decir que ninguna solución idónea para capturar, gestionar, preservar y mantener la accesibilidad y legibilidad de la información que se conserva en los correos electrónicos:

- Aplicaciones para facilitar el archivo in-mail. Facilitan el etiquetado, clasificación y auto-clasificación de correo. Pueden ser muy útiles para apoyar procesos como las relaciones con el cliente o con empleados, que están muy normalizados. Ej. *Email manager*.
- Aplicaciones orientadas al *e-Discovery*.
- Aplicaciones orientadas al archivo final.

“La política de gestión del correo electrónico forma parte integral del gobierno de información empresarial y deberá ir acompañada de una intensa labor de formación y concienciación de personal”

Un buen análisis del estado del arte desde el punto de vista del archivo y la preservación se puede encontrar en el estudio realizado por el grupo de trabajo del *Council of Library and Information Resources* (CLIR, 2018). La decisión tecnológica tiene que basarse en los objetivos perseguidos por cada organización y en el contexto de su infraestructura de sistemas.

La política de gestión del correo electrónico forma parte integral del gobierno de información empresarial y deberá ir acompañada de una intensa labor de formación y concienciación de personal.

5. Referencias

CLIR (2018). *The future of email archives. A Report from the task force on technical approaches for email archives*. Council on Library and Information Resources. ISBN: 978 1 932326 59 8
<https://www.clir.org/pubs/reports/pub175>

Ducheneaut, Nicolas; Bellotti, Victoria (2001). "E-mail as habitat: An exploration of embedded personal information management". *Interactions*, v. 8, n. 5 pp. 30–38.
<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=383305>

Gartner (2018). *Board research team email retention policies*. ID: G00382534
<https://www.gartner.com/en/documents/3896168/email-retention-policies>

NARA (2015). *White paper on the Capstone approach and Capstone GRS*. National Archives and Records Administration.
<https://www.archives.gov/files/records-mgmt/email-management/final-capstone-white-paper.pdf>

Weise, Carl (2010). "Principles for Email Management". *Aiim community. Find, connect, and learn from peers*, 29 April.
<https://community.aiim.org/blogs/carl-weise/2010/04/29/principles-for-email-management>

Elisa García-Morales
garcia-morales@inforarea.com

iralis®
International Registry for Authors:
Links to Identify Scientists

es:

- una **guía** para los autores hispanos para que firmen sus trabajos en el formato internacional usual
- una **base de datos** que registra las variantes de firma usadas por cada autor en diferentes épocas
- un **buscador** que usa automáticamente todas las variantes registradas

¡Ni un día más sin decidir tu firma!
Inscríbete en <http://iralis.org>

El formato de firma internacional

Con el apoyo de:

El profesional de la **información**