



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EBCI

Escuela de
Bibliotecología y Ciencias
de la Información

e-Ciencias de la Información

El correo electrónico: un reto a la gestión de la información

Ricardo Badilla Marín

Recibido: 6/01/2023 | Corregido: 26/10/2023 | Aceptado: 28/10/2023

e-Ciencias de la Información, volumen 14, número 1, Ene-Jun 2023

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v14i1.55301>

ISSN: 1649-4142



¿Cómo citar este artículo?

Badilla Marín, R. (2024). El correo electrónico: un reto a la gestión de la información. *e-Ciencias de la Información*, 14(1). doi:
[10.15517/eci.v14i1.55301](https://doi.org/10.15517/eci.v14i1.55301)

El correo electrónico: un reto a la gestión de la información

Email: a challenge to information management

Ricardo Badilla Marín 1 

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo analizar el correo electrónico desde su origen hasta su consideración como un documento de archivo dentro de las instituciones públicas. Esto se logrará a través de una metodología exploratoria, descriptiva y desde una perspectiva archivística que permita tipificarlo como un documento de archivo con base en sus características de autenticidad, integridad, confiabilidad y disponibilidad. Se abordará el desafío que representa el uso y la gestión de los correos electrónicos dentro de las instituciones pertenecientes al Sistema Nacional de Archivos de Costa Rica. Al clasificarlos como documentos de archivo, se establece un punto de partida para asegurar que la gestión y el almacenamiento de los correos electrónicos sea óptimo, considerando estos elementos como registros de la comunicación en una organización o entre individuos. Estos proporcionan una fuente valiosa de información y evidencia en contextos legales y administrativos dentro de las instituciones públicas. Además, en la era digital, los correos electrónicos se han convertido en una herramienta de comunicación esencial en las organizaciones, lo que aumenta su relevancia al contener información crítica para la toma de decisiones, por lo que gestionarlos como documentos de archivo es la mejor elección.

Palabras Clave: Correo electrónico; documento de archivo; documento electrónico; gestión documental.

1. Archivo Central de la Promotora Costarricense de Innovación e Investigación, COSTA RICA. badillaricardo@hotmail.com



ABSTRACT

This article aims to analyze email from its origin to considering it an archival document within public institutions. This will be achieved through an exploratory, descriptive methodology and from an archival perspective that allows it to be classified as an archival document based on its characteristics of authenticity, integrity, reliability and availability. The challenge represented by the use and management of emails within the institutions that belong to the National Archives System of Costa Rica will be addressed. By classifying them as records, a starting point is established to ensure that the management and storage of emails is optimal, considering these elements as records of communication in an organization or between individuals. These provide a valuable source of information and evidence in legal and administrative contexts within public institutions. Furthermore, in the digital age, emails have become an essential communication tool in organizations, which increases their relevance by containing critical information for decision making, which is why managing them as archival documents is the best choice.

Keywords: *Email; Record; Electronic Document; Document Management.*

1. INTRODUCCIÓN

La llegada de las tecnologías de la información y la comunicación propició que la archivística evolucionara respecto a la manera de gestionar los documentos; el cambio del soporte tradicional al soporte electrónico conllevó todo un reto para los profesionales en la materia y, con esto, se logró dar un gran paso en cómo se administra la información dentro de las instituciones.

La implementación de los correos electrónicos institucionales facilitó comunicaciones internas y externas más cómodas, así como un eficiente traslado de la información entre oficinas o funcionarios de una entidad. Sin embargo, al contener información que podría evidenciar las actividades de una institución, funcionando y tomando un valor probatorio, resulta necesario realizar un análisis diplomático a fin de comprobar o identificar si el correo electrónico es solamente un medio o si mantiene las características internas y externas para demostrar que son documentos de archivo.

Hoy existe una división entre los profesionales en archivística quienes consideran los correos electrónicos como un documento de archivo y quienes lo niegan. Criterios desde la posición de Serra (2005), referentes a excluir los correos electrónicos de la categoría de documentos, hasta algunos más imparciales como el de Mendoza (2006), cuando habló del correo electrónico como un excelente medio de comunicación, pero que requiere la creación de un marco normativo sobre su uso dentro de las instituciones, lo cual permitiría valorar su tipificación como documento de archivo. O bien, Barnard et al. (2016), que ubicaron al correo electrónico dentro del concepto de documento de archivo electrónico como una tipología documental diferente a otras quizás similares.

Actualmente, Costa Rica carece de normativa nacional que contribuya a contextualizar y englobar el buen manejo de los correos electrónicos en las instituciones que de forma directa componen el Sistema Nacional de Archivos. En ese sentido, este artículo pretende exponer una visión más acorde con la tendencia de la archivística contemporánea, con la cual no solo se aborde al correo electrónico desde una gestión documental tradicional, sino también, desde la perspectiva general de una buena gestión de la información dentro de las instituciones públicas.

2. REFERENTE TEÓRICO

Con el fin de contextualizar mejor el panorama con respecto al tema de estudio planteado, es necesario conocer las posiciones en torno a la clasificación del correo electrónico como documento de archivo. Al respecto, se debe tener claro, en una primera instancia, que los documentos de archivo pueden encontrarse en diferente soporte, tal como lo es el documento electrónico.

Por una parte, Cruz Mundet (2009) mencionó que “desde un punto de vista archivístico el documento electrónico se define al igual que lo hacemos cuando nos referimos al documento sin adjetivar, pues se define con independencia del formato” (p. 31); esto lleva a pensar que, indistintamente del formato, un documento electrónico sigue siendo un documento y solamente es definido por el ambiente donde se encuentra, cuya base principal indica que son aquellos documentos producidos con algún valor representativo y transmitidos o reproducidos por un medio electrónico.

Por otra parte, según sugirió Serra (2005), el panorama del correo electrónico es similar al de los documentos de oficina, pues se trata de una opción tecnológica enormemente utilizada y, al mismo tiempo, documentalmente insegura, algo que quizás en la actualidad también pueda incluirse dentro de las problemáticas de gestionar y administrar de una mejor forma al correo electrónico. Serra (2005) además señaló que

la problemática para la valoración del correo electrónico se amplifica por la falta de políticas de selección, que obliga a conservar y gestionar gran cantidad de mensajes eliminables a muy corto plazo. Por otra parte, el uso de la firma electrónica hace posible la existencia de mensajes de correo electrónico legalmente válidos y con valor evidencia. Dentro del sistema de correo van a coexistir, por lo tanto, mensajes irrelevantes, originales electrónicos firmados que es necesario conservar, mensajes con información confidencial y potencial para reclamaciones legales, mensajes anidados o con attachments, etc. (p. 119).

Resulta llamativo lo argumentado por Serra sobre las posibles implicaciones dentro de un sistema de correo, ya que, tomando en consideración la rapidez con la que evoluciona la tecnología y a pesar de haberse mencionado desde 2005, en este momento coexisten diferentes tipos de mensajes dentro de estos sistemas: desde los conocidos correos basura (*spam*), otros de carácter meramente personal -aunque se reciban o envíen por un correo propio de cualquier institución-, hasta algunos con la formalidad que un marco normativo permite, tal como sucede con aquellos que cuentan con una firma digital y cuya legalidad asegura su autenticidad.

Otro aspecto a señalar son los protocolos, por ejemplo, en las instituciones públicas costarricenses estos se relacionan con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) y, específicamente, con políticas en cuanto al uso de los correos electrónicos institucionales, con una ejecución desde el punto de vista práctico, pero no desde el punto de vista documental; es decir, el correo electrónico se concibe como una herramienta informática, sin preocuparse de su respectiva gestión documental y su posible valor probatorio.



3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo exploratorio, ya que, en el caso de Costa Rica, el tema sobre la gestión de los correos electrónicos desde la perspectiva archivística ha sido poco indagado; esto resulta novedoso, pues no existe ningún tipo de regulación sobre la manera en que deben ser tratados archivísticamente.

Asimismo, este trabajo se considera de tipo descriptivo, en tanto se conceptualiza al correo electrónico como una tipología documental más, asignándole las respectivas características intrínsecas y extrínsecas que comprueban su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.

3.2. Enfoque

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, por cuanto un análisis enfocado en determinar si se puede considerar a los correos electrónicos como una tipología documental según sus diferentes cualidades requiere de una exploración para comprender mejor la situación y el contexto archivístico a nivel nacional, esto debido a la falta de mecanismos normativos dentro del Sistema Nacional de Archivos que regulen la producción, administración y disposición final de los correos electrónicos; así pues, se lograría tener una perspectiva más amplia y detenida sobre el tema. Al mismo tiempo, con el análisis de la información recopilada es posible cuantificar la problemática relacionada con la mala gestión de los correos electrónicos institucionales.

3.3. Fuentes de información

3.3.1 Tipos de fuentes

Fueron consultadas tanto fuentes primarias como fuentes secundarias. En el caso de las fuentes primarias, se analizaron especialmente leyes y reglamentos, normas técnicas, libros, artículos científicos, memorias de seminarios y congresos y tesis. En cuanto a las fuentes secundarias, se consultaron bases de datos referenciales y a texto completo como Dialnet, Research Gate, repositorio del SIBDI-UCR, catálogo OPAC, las que permitieron recuperar una importante cantidad de material bibliográfico en línea.

4. EL CORREO ELECTRÓNICO COMO DOCUMENTO DE ARCHIVO

4.1. Origen del correo electrónico

Para comprender mejor la definición de correo electrónico hay que volver primero a mediados del siglo XIX, donde se dio su génesis. La archivista belga Aranguren Celorrio (2010) detalló lo siguiente al respecto:

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.

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 (pp. 10-11).

Visto el origen del correo electrónico, resulta importante mencionar que Banús y Cortés (como se cita en Gimeno, 2013) apuntaron que el correo electrónico tiene tres acepciones diferentes, pero se entrelazan una con la otra:

En primer lugar, por correo electrónico se entiende un método de comunicación y transmisión de la información.

La segunda acepción de correo electrónico se aplica para hacer referencia a la herramienta que posibilita la transmisión de ficheros desde una dirección virtual a otra u otras, utilizando las redes telemáticas, de forma que es legible en cualquier ordenador.

Y, por último, el concepto de correo electrónico alude también al propio mensaje transmitido de un equipo informático a otro



mediante un gestor de correo. Cualquier cliente de correo permite contactar con cualquier otro, e, independientemente de la aplicación que los haya generado, todos los mensajes se componen de dos elementos básicos (cabecera y cuerpo) y un tercer elemento que no siempre está presente (adjuntos) (p. 13).

En conjunto o separados, estos significados mantienen una línea base, la cual es transmitir información, sea dentro del mismo cuerpo del correo electrónico o de manera adjunta.

5. DOCUMENTO DE ARCHIVO ELECTRÓNICO

5.1. DEFINICIÓN

Antes de detallar el concepto de documento de archivo, como punto de partida resulta indispensable mencionar qué es un documento. Según señalaron Patarroyo et al. (2019),

un documento se define como el registro de información en un soporte de cualquier naturaleza, que es fácil ejemplificar que una carta institucional, un recibo de pago de servicios públicos; una petición, queja, reclamo o solicitud; la minuta de un contrato; un mensaje de correo electrónico; una imagen digitalizada, un mensaje (conversación) en una red social, una página web, un brochure, una revista institucional, etc., son todos, documentos (p. 10).

Ahora bien, Voutssas y Barnard (2014) expresaron, dentro del *Glosario de Preservación Archivística Digital*, que el concepto de documento de archivo resulta algo difícil de traducir de la publicación original, al respecto destacaron lo siguiente:

Como ejemplo arquetípico tenemos el término central de toda la temática, *record*, que no tiene un equivalente exacto no sólo en español sino prácticamente en ninguna de las lenguas romances, y ha debido de ser traducido a la frase “documento de archivo”. Como éste existen docenas de términos que han debido estudiarse minuciosamente para encontrar la equivalencia exacta o más cercana (p. 10).

Bajo esta misma línea, Cruz Mundet (2011) enfatizó en que el concepto de documento de archivo utilizado actualmente es una variante de la adjetivación de un sustantivo que no lo requiere, en otras palabras, un documento no debería tener la adjetivación *de archivo*, es innecesario conformarlo como un epíteto; en realidad, se trata de

un fenómeno de los primeros años de este siglo, que se ha introducido como resultado de la mala calidad de las traducciones de determinadas normas y referentes del inglés, en especial de la primera versión de Moreq y de la norma ISO 15489. En ambos casos

se ha traducido la voz *document* por documento y la voz *record* por documento de archivo, frente a otra opción igualmente errónea que se había adoptado en otros textos que lo traducían por registro, como por ejemplo en las normas de la familia ISO 9000 de gestión de la calidad (p. 34).

Lo indicado por Cruz Mundet conlleva un mayor grado de complejidad al momento de delimitar el concepto de documento de archivo electrónico, puesto que la definición podría contextualizarse en diferentes vías y confundir de algún modo la interpretación. Aun así, el significado de documento de archivo propuesto por Voutssas y Barnard (2014), basado en la traducción de la voz *record*, se acerca de una manera muy precisa a lo que se ha conocido a lo largo de los años en función del soporte tradicional en papel, lo cual se acopla muy bien a la finalidad de esta investigación:

record. Documento elaborado o recibido por una organización durante el curso de una actividad práctica, ya sea como instrumento o derivado de esa actividad, y que es separado (apartado, guardado) para acción posterior o como referencia de que esa actividad fue realizada. También se le conoce como “documento archivístico” (p. 75).

Según muestra el citado concepto, los documentos de archivo son aquellos producidos o recibidos en una organización como parte de sus actividades y que se mantienen como instrumentos o evidencias de estas mismas actividades, es decir, van a revestir un carácter probatorio y a servir como testimonio de lo actuado por alguna institución en el ejercicio de sus funciones, así, un documento de archivo electrónico no debe ser diferente a estas acepciones.

En Costa Rica, el Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos (RELSNA), Decreto N.º 40554-C del año 2017, en su artículo 1 correspondiente al Glosario, aporta la siguiente definición de un documento de archivo:

Es una expresión testimonial, textual, gráfica, manuscrita o impresa, en cualquier lenguaje natural o codificado, así como en cualquier soporte que ha sido producida o recibida en la ejecución, realización o término de las actividades institucionales y que engloba el contenido, el contexto y la estructura permitiendo probar la existencia de esa actividad.

Por su parte, la Dirección de Certificadores de Firma Digital del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), por medio de la *Política de Formatos Oficiales de los Documentos Electrónicos Firmados Digitalmente*, emitida en el año 2013, dispone de un cúmulo de normas generales para el procesamiento de documentos electrónicos; menciona algunas definiciones y conceptos generales referentes al documento electrónico:

Documento electrónico: cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático. En otras palabras, cualquier conjunto de datos creado, preservado, transmitido o visualizado por medios electrónicos puede ser considerado un documento electrónico (p. 2).

De la misma forma, la Junta Administrativa del Archivo Nacional de Costa Rica (JAAN) publicó en el año 2018 la *Norma Técnica para la Gestión de Documentos Electrónicos en el Sistema Nacional de Archivo*, a la cual, para efectos de este apartado, resulta apropiado aludir, en cuanto ayuda a comprender la teoría asociada a la gestión de los documentos electrónicos. En esta norma, en el apartado II. Definiciones, se describen las principales cualidades que debe presentar un documento electrónico:

Autenticidad: La característica de un documento electrónico que permite probar que es lo que afirma ser y que ha sido creado por la persona de la cual se afirma que lo produjo.

Fiabilidad: Característica de un documento electrónico cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades.

Integridad: Propiedad de un documento electrónico que denota que su contenido y características de identificación han permanecido inalterables desde el momento de su emisión.

De tal manera, esas tres condiciones unidas permiten establecer el valor probatorio de los documentos. Además, de acuerdo con Llansó Sanjuan (2019), a la par de dichas cualidades básicas, debe incluirse la disponibilidad, como se cita a continuación:

Disponibilidad. Referido a un documento, indica propiedad o característica del mismo que permite que éste pueda ser consultado, localizado, recuperado, presentado o interpretado. El documento debe señalar la actividad o actuación donde se generó, proporcionar la información necesaria para la comprensión de las actuaciones que motivaron su creación y utilización, identificar el contexto marco de las actividades y las funciones de la organización y mantener los vínculos existentes con otros documentos como reflejo de una secuencia de actuaciones (p. 23).

5.2. Identificación diplomática

Aunado a lo anterior y parafraseando a Cruz Mundet (1996, pp. 101-102), se puede especificar aún mejor este término de documento de archivo tanto a través de su estructura como de su contenido; según el autor, los documentos poseen ciertos caracteres externos tales como la clase, el tipo, el formato, la cantidad y la forma, además de los caracteres internos de la entidad productora, los orígenes funcionales, la fecha y su lugar de producción, así como contar con un contenido sustantivo, es decir, el asunto o tema de que tratan, o bien, los fines u objetivos perseguidos con su redacción.

Esto lleva de vuelta a referir la base de datos terminológica traducida por Voutssas y Barnard (2014), en donde se acotan los términos de elementos externos e internos en el entorno digital:

Elemento externo. *Extrinsic element.* Un elemento de la forma documental de un documento de archivo que forma parte de su apariencia externa. Entre los tipos de elementos externos se encuentran rasgos de presentación documental como imágenes, gráficos, diseños, hipervínculos, firmas electrónicas, sellos

electrónicos, marcas de agua electrónicas, sellos digitales de tiempo emitidos por un “tercero de confianza” y signos especiales. También se le conoce como “elemento extrínseco” [Diplomática].

Elemento interno. *Intrinsic element*. Un elemento de la forma documental de un documento de archivo que constituye parte de su composición interna y que expresa tanto la acción en la cual participa el documento de archivo como su contenido y contexto inmediato. Estos elementos comprenden los nombres de las personas involucradas en la producción del documento de archivo, las fechas relevantes, el lugar de origen, el asunto, su atestación y la cláusula de corroboración. También se le conoce como “elemento intrínseco” [Diplomática] (pp. 100-101).

Bajo esta línea, las cuatro cualidades de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad mencionadas junto con los caracteres internos y externos propician el mejor entendimiento de una definición de documento electrónico de archivo. Mejor dicho, se puede afirmar que los documentos electrónicos de archivo son la suma de los caracteres internos y externos mediante los cuales es posible extraer un contexto, un contenido y una estructura, además de asegurar la veracidad de la información cuando sea comprobada su autenticidad, fiabilidad e integridad y, al mismo tiempo, su disponibilidad; esto sirve como un fundamento importante para lograr comprender y analizar el lugar donde se situaría a los correos electrónicos dentro de esta investigación.

6. EL CORREO ELECTRÓNICO COMO TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

Sintetizando lo indicado por Aranguren (2010) en su trabajo *El correo electrónico como documento de archivo*, para responder a la pregunta sobre si el correo electrónico se puede catalogar como un documento de archivo se debe observar la autenticidad, la fiabilidad, la integridad y la disponibilidad, además de las características extrínsecas e intrínsecas. En adición, el correo electrónico “debe estar compuesto por un contenido, una estructura y un contexto. Y, lo más importante, debe tener valor probatorio” (p. 16).

Al mismo tiempo, la autora enfatiza que “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” (p. 16). Si bien, los correos electrónicos pueden cumplir tales requisitos fácilmente, de la misma manera pueden incumplirlos, por lo que la calidad de la información va a depender únicamente de la administración o la gestión al momento del tratamiento archivístico.

Entonces, para lograr una gestión adecuada de los correos electrónicos como documentos de archivo, deben ser analizados desde una perspectiva archivística. En esta dimensión es posible evaluar su valor primario o secundario, lo que, posteriormente, permite evaluar la información contenida en ellos. Este ejercicio es crucial para determinar la importancia de los correos electrónicos en la toma de decisiones dentro de las entidades públicas.



6.1. Dimensión archivística

Entendido el correo electrónico como un documento de archivo dado el cumplimiento de sus respectivas características internas y externas, resulta vital dimensionarlo bajo el tratamiento archivístico. En ese sentido, es necesario resaltar la Ley N.º 7202 del Sistema Nacional de Archivos (LSNA), promulgada en 1990, y su respectivo Reglamento Ejecutivo N.º 40554-C, emitido en el año 2017, principal normativa para regular el actuar archivístico costarricense.

En cuanto a la Ley N.º 7202, esta declara que los documentos producidos en las instituciones pertenecientes al sistema son propiedad de cada institución mientras se mantenga su vigencia legal y administrativa:

Los documentos producidos en las instituciones a las que se refiere el artículo 2 de la presente ley, como producto de su gestión, cualquiera que sea su soporte: papel, película, cintas, "diskettes", serán propiedad de esas instituciones durante su gestión y su permanencia en los respectivos archivos centrales, salvo lo dispuesto en el artículo 53 de esta ley. Ninguna persona, funcionario o no, podrá apropiarse de ellos. Posteriormente formarán parte del fondo documental que custodia la Dirección General del Archivo Nacional (LSNA, Artículo 8).

Por tanto, se determina que los correos electrónicos, al ser documentos de archivos, deben ser custodiados y gestionados archivísticamente de la mejor manera en tanto posean su valor primario dentro de las instituciones, ya que forman parte de las gestiones administrativas pertinentes.

Por su parte, el Reglamento Ejecutivo N.º 40554 -C, dentro de su artículo 47 menciona que "las funciones archivísticas por realizar en la organización de los archivos que pertenecen al Sistema son las relativas a la gestión y producción documental, a saber: reunir, clasificar, ordenar, describir, valorar, seleccionar, eliminar, conservar, administrar y facilitar los documentos producidos o recibidos en cualquier soporte". En la misma línea, este reglamento anota la importancia de la preservación de los documentos electrónicos, al indicar que esta medida es necesaria para una buena conservación de la información a lo largo del tiempo:

Preservación. La preservación es el conjunto de medidas necesarias para mantener la integridad física y funcional de los documentos y su estructura lógica en soporte digital, de forma tal, que se garantice su integridad, inalterabilidad, autenticidad y disponibilidad, de acuerdo con las normas y estándares profesionales sobre la materia. En el caso de documentos electrónicos, deberán preverse las políticas de migración necesarias para asegurar la conservación de largo plazo, lo cual debe incluir los metadatos mínimos que aseguren la información relativa a su origen y otras características básicas (Artículo 77).

Así, el tratamiento archivístico para los correos electrónicos debe darse en su totalidad, siempre y cuando estos cumplan con las características ya descritas para ser considerados como documentos de archivo; si no se cumpliera con estas cualidades, se recaería en lo que se conoce como una explosión documental o de información, tal y como sucede en el entorno físico.

Esta particularidad destaca la necesidad de analizar la permanencia de los correos electrónicos dentro de los sistemas de información institucionales. En 2011, el Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas pronunció la siguiente:

El correo electrónico tiene, sin embargo, una peculiaridad: su potencial permanencia lo sitúa a medio camino entre el carácter efímero de las telecomunicaciones y la constancia de los documentos escritos, lo que ha provocado que a menudo se consideren los mensajes de correo como una herramienta de uso personal y no como parte de la información corporativa. Para evitar esto y determinar su estatus dentro de la organización, instituciones de todo el mundo, incluidas universitarias, han publicado recomendaciones de uso del correo electrónico en consonancia con sus contextos legales y administrativos, y coherentes con sus proyectos de implantación de administración electrónica, así como con sus políticas de gestión y conservación de documentos digitales (p. 3).

Al mismo tiempo, el Consejo Internacional de Archivos (2005), dentro de sus definiciones, subrayó que

desde un enfoque archivístico respecto a los documentos electrónicos, un documento puede clasificarse en función de dos criterios:

- por su función, es decir, en series derivadas de los diferentes tipos de actividades y operaciones en un entorno de trabajo. Entre los ejemplos podemos encontrar series de expedientes, procesos judiciales, dossiers temáticos, expedientes personales, registros de correspondencia, páginas web, etc.; y/o,
- por su forma y formato. Entre los ejemplos podemos encontrar documentos de procesadores de texto, bases de datos, documentos de hipertexto, imágenes, hojas de cálculo, correos electrónicos, mensajes de voz, vídeo, etc (Capítulo 2, p. 20).

Entonces, un correo electrónico puede categorizarse como un documento de archivo debido a su valor documental e informativo. A menudo, los correos electrónicos contienen información importante sobre decisiones, procesos, transacciones o comunicaciones que ocurren dentro de una organización o entre individuos. Esta información puede ser esencial para la operación y el funcionamiento efectivo de una entidad, así como para proporcionar un registro histórico de eventos y acciones. Además, en muchos contextos legales y regulatorios, se consideran documentos oficiales y pueden ser solicitados durante auditorías, investigaciones o procedimientos legales. Por estas razones, es esencial gestionarlos adecuadamente, almacenarlos de forma segura y conservarlos durante el tiempo necesario, lo cual los clasifica como documentos de archivo.

Según las anteriores afirmaciones, los correos electrónicos institucionales pueden acoplarse perfectamente a la acepción de documento electrónico, pues cumplen con todas las características; así, tratarlos bajo las mismas condiciones que algún otro documento de archivo sería lo conveniente; sin embargo, se debe evitar analizar como una herramienta que está consolidada como medio de transferencia de información únicamente.



7. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: EL CORREO ELECTRÓNICO

7.1. LA GESTIÓN DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS COMO DOCUMENTOS DE ARCHIVO

Es bien sabido que la gestión de los correos electrónicos institucionales forma un área gris dentro de la archivística contemporánea y esto se ha dado a falta de normalizar criterios en cuanto a su gestión; por una parte, hay algunos autores en contra de gestionar archivísticamente los correos electrónicos como cualquier otro documento de archivo; Serra (2005) opina que “es un error considerar el sistema de correo como una serie documental, del mismo modo como lo es describir series documentales como Correspondencia general [el resaltado es propio]” (p.17) y, al mismo tiempo, la valoración documental debe darse de una manera diferenciada al resto de los documentos de archivo debido a “la falta de políticas de selección, que obliga a conservar y gestionar gran cantidad de mensajes eliminables a muy corto plazo” (p. 17).

Por otra parte, autores como Barnard et al. (2016) concuerdan con el hecho de analizar el correo electrónico como un documento de archivo:

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 (p. 16).

Lo mismo sucede con Álvarez et al. (2017), al apoyar la misma tesis de que los correos electrónicos deben manejarse como cualquier otro documento de archivo:

De allí, que se adopten herramientas tecnológicas para agilizar la gestión al interior de la entidad, un ejemplo claro de ello es el correo electrónico, el cual ha venido siendo un medio de comunicación en crecimiento por la facilidad y agilidad en el intercambio de información a la hora de realizar procesos dentro y fuera de la organización.

En relación con lo anteriormente expuesto, se percibe que las entidades gestionan gran volumen de información a través del correo, lo que conlleva a que muchas de las organizaciones están quedando sin memoria organizacional, ya que no hay registro de evidencia de las actividades realizadas por este medio. Esto supone un nuevo reto en la disciplina archivística que debe abordar lineamientos o políticas en el contexto electrónico, para garantizar el acceso y la preservación de correos a lo largo del tiempo como un documento de archivo (p. 10).



Queda claro que, aunque autores de la talla de Jordi Serra manejan la premisa de que los correos electrónicos no son documentos de archivo, hoy en día las tendencias más actuales concuerdan con la necesidad de llegar a considerar a los correos electrónicos tal cual si fuesen un documento de archivo.

7.2. IMPLICACIONES EN LA GESTIÓN DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS

La necesidad de gestionar correctamente los correos electrónicos tiene su génesis en su aparición durante la segunda parte del siglo XX, pero empezó a tomar fuerza como objeto de estudio hacia finales de ese mismo siglo y principios del siguiente. En esa línea, Garea García (2012) señaló lo siguiente:

La gestión documental del correo electrónico se comienza a tratar en publicaciones a finales de los años 90, a la vez que empieza a tomar importancia como medio de comunicación en las organizaciones, generando información relativa a sus actividades que sirve de evidencia al igual que cualquier documento en papel. En la última década también se ha producido mucha bibliografía sobre cómo afecta la gestión de los documentos electrónicos a la gestión del conocimiento en las organizaciones (p. 44).

Garea García advirtió que mucha de la producción bibliográfica actual referente a los correos electrónicos difiere de los sistemas hispanoparlantes, por ende, efectuar una adecuada interpretación o traducción de estas investigaciones al idioma español resultaría en un trabajo más exhaustivo. Aun así, algunos países como México o Colombia han adaptado las traducciones oficiales al español de las versiones en otro idioma, esto ha permitido ajustarlas de cierta manera a las necesidades latinoamericanas. Uno de estos ejemplos es la *Serie: temas fundamentales de preservación digital*, desarrollada en conjunto por miembros del Consejo Internacional de Archivos² y The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems (InterPARES) con el propósito de ofrecer alternativas de mejora para la producción, la administración y la preservación de documentos de archivo electrónicos.

Tanto el Consejo Internacional de Archivos como el proyecto InterPARES se han encargado de fortalecer el material bibliográfico que se puede consultar en relación con la preservación digital de los correos electrónicos; bajo esa línea, investigadores como Barnard et al. (2016) precisaron la necesidad de una buena gestión documental en el entorno electrónico:

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 (p. 16).



2 Congress on Archives (ICA por sus siglas en inglés).

A pesar de que en los últimos años se ha estado produciendo material por parte de autores especializados en la gestión documental, por ejemplo, Álvarez, Medellín y Castellanos³; Barnard, Delgado y Voutssás⁴; Sainz-Aloy y Soy-Aumatell⁵; o Sierra Escobar⁶, aún se detectan algunos vacíos en Latinoamérica y específicamente en Costa Rica. Dentro de estos vacíos podrían citarse la falta de unificación de criterios referentes al correo electrónico, principalmente, determinar si resulta conveniente gestionarlo o no como un documento de archivo; la acción de analizar sus características externas e internas para establecer cuál es su correcta disposición; o si debe ser contemplado dentro del tratamiento archivístico en una institución.

Queda claro que el nivel de dificultad para gestionar correctamente la información enviada o recibida por medio de los correos electrónicos institucionales depende de qué tanto se articule correctamente la administración de los documentos junto con la administración de los datos dentro de una institución. En ese sentido, no es lo mismo la aplicación de un completo tratamiento archivístico a cualquier documento de archivo que a los datos contenidos en un correo electrónico, sin embargo, al administrar estos últimos se debe tomar en cuenta, en una primera instancia, que este medio transmite información generada en una entidad como resultado de sus propias funciones.

En las instituciones públicas, la incorrecta gestión de la información transmitida en los correos electrónicos se origina en múltiples áreas, pero, sobre todo, se enfoca en la dificultad al momento de efectuar una evaluación documental, al ser similar al tratamiento de los documentos de oficina, así como afirmó Serra (2005), “los criterios que deben guiar la conservación o eliminación de los documentos creados con aplicaciones de oficina vienen determinados por la dificultad de asegurar su carácter de documentos de archivo” (p. 16). Serra recaló dicho aspecto basándose en que los correos no deben considerarse documentos de archivo, dada la falta de características que permiten identificarlos como series documentales. Precisamente, esa complejidad para el análisis durante la etapa de la evaluación documental representa la primera problemática para definir a los correos electrónicos como documentos de archivo.

Otra implicación de la gestión de los correos electrónicos dentro de las instituciones es el entorno tecnológico, elementos como el mantenimiento de los servidores en los cuales se almacena esta información puede resultar muy considerable al momento de plantear una solución archivística al uso y administración de estos correos. De acuerdo con Bustelo (2012), “mantener los servidores de correo en una gran organización es un presupuesto importante. Los megabytes de información crecen y crecen y el correo electrónico es una fuente casi infinita de generar duplicidades de información” (p. 98).

- 3 Álvarez Álvarez, M. J., Medellín, E. y Yésid Castellanos, H. (2017). Lineamientos para la gestión de la información documental a partir del correo electrónico: Un estudio de caso. *Revista Códices*, 13(2), 9-35.
- 4 Barnard, A., Delgado, A. y Voutssás, J. (2016). *Gestión y preservación del correo electrónico. Serie: Temas fundamentales de preservación digital*.
- 5 Sainz-Aloy, A. y Soy-Aumatell, C. (2011). Gestión Eficiente del Correo Electrónico: Una Experiencia Corporativa. *Revista El Profesional de la Información*, 20(5), 551-556.
- 6 Sierra Escobar, L. F. (2017). E-Gestión documental: líneas de trabajo para su implementación. *INVESTICGA: Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información*.

Lo anterior evidencia que existe -o al menos hay propensión a- una excesiva creación de datos e información, tal y como sucede actualmente con la conocida *explosión documental* en el entorno físico. Esto puede hacer incurrir a las organizaciones en gastos innecesarios del presupuesto, del recurso humano o del recurso tecnológico, por tanto, se convierte en un segundo aspecto a tener en cuenta dentro de las eventuales problemáticas dentro de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Archivos.

A pesar de que los correos electrónicos son una herramienta consolidada dentro de las instituciones públicas como testimonio de sus actividades, oscilan en un vacío entre la informática y la gestión de los documentos electrónicos, por ende, se carece de claridad sobre su creación, administración y disposición final. Al respecto, Corral (2019) agregó en su blog⁷ una serie de causas de problemáticas relacionadas con este tema, las cuales no están ajenas al contexto costarricense. Por ejemplo, la ausencia de límites entre lo personal y lo laboral; la falta de controles para conocer si se crean o eliminan correos electrónicos; y la escasez de marcos normativos respecto a cuál es la mejor manera de clasificarlos u ordenarlos. Todo ello desencadena en diferentes consecuencias, como la ineficiencia al momento de recuperar de manera pronta la información o que, cuando los funcionarios organizan sus correos de maneras desiguales, se afecte la uniformidad al momento de aplicar el tratamiento archivístico a la información.

De forma directa se llega a una tercera problemática, la cual hace cuestionar si las instituciones costarricenses que pertenecen al Sistema Nacional de Archivos están preparadas jurídica y económicamente para solventar los recursos y los activos tangibles e intangibles necesarios de cara a una correcta administración de la información resguardada en los correos electrónicos.

8. CONCLUSIONES

Sin duda alguna, la archivística tiene por objeto de estudio los documentos, así como la información que contienen, indistintamente de su soporte. Por esa razón, la importancia de gestionar todo testimonio documentado de las actividades propias de las instituciones públicas es vital para completar una adecuada gestión documental, lo cual fortalecería el Sistema Nacional de Archivos. En ese sentido, para validar el correo electrónico como un documento de archivo en dichos entes, el análisis debe enfocarse en torno a las cuatro cualidades principales de todo documento de archivo: autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

Por una parte, con la autenticidad se prueba que el correo electrónico ha sido emitido y creado por la persona que afirma hacerlo; la fiabilidad determina que el correo es un testimonio fiel de su contenido; y con la integridad, se puede asegurar que no ha sido alterado desde el momento de su emisión. Estos primeros tres atributos se identifican fácilmente con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación manejadas por los respectivos departamentos encargados dentro de las instituciones públicas, mediante los dominios y los buzones de las cuentas institucionales de correo

7 Blog DOKUTEKANA: <https://archivistafacil.com/2019/10/23/gestion-documental-emails/>



electrónico. Estos últimos incluyen los elementos de seguridad necesarios para articular cada atributo, lo cual garantiza que el emisor del correo electrónico es quien dice ser y da su fiel testimonio del contenido. Además, en la actualidad algunas plataformas permiten configurar la seguridad de los mensajes de las cuentas de correo electrónico, cifrando el contenido y los datos adjuntos, así como al firmar digitalmente un mensaje.

Por otra parte, el cuarto atributo de la disponibilidad se puede habilitar mediante las plataformas de correo internas, utilizando el almacenamiento de un servidor configurado para tal fin. Además, la articulación e interoperabilidad entre los sistemas institucionales, como gestores documentales, pueden dar paso a que la información contenida en los correos llegue al destino correcto de forma fluida y eficiente.

Por tanto, el tema sobre la gestión de los correos electrónicos debe ser analizado con mucho cuidado y detenimiento; dependiendo del análisis aplicado, el correo electrónico puede ser considerado como un medio o como un documento de archivo, esto debido a la falta de un consenso a nivel internacional originada por la división entre aquellos que aceptan al correo como una tipología documental y aquellos que lo asumen como solamente un medio que no debe ser tratado bajo la figura de documento de archivo.

En Costa Rica este tema carece de investigaciones formales; de ahí se espera que este trabajo pueda dar camino a una discusión sobre si, a nivel nacional, es conveniente definir al correo electrónico como un tipo documental o solamente como un medio, contemplando la gestión de la información por encima de la gestión de los documentos.

9. REFERENCIAS

- Álvarez, M. J., Medellín, E. y Yésid, H. (2017). Lineamientos para la gestión de la información. Documental a partir del correo electrónico: Un estudio de caso. *Revista Códices*, 13(2), 9-35. <https://cnb.gov.co/codices/online/Vol13-2017II/III.pdf>
- Aranguren Celorrio, F. (2010). El Correo Electrónico Como Documento De Archivo. *Revista del Servicio de Archivo del Ayuntamiento de Erreterria, España*, (23),7-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3352503&orden=0&info=link>
- Archivo General de la Universidad de Cantabria. (s.f.). *Los Archivos de Gestión o de Oficina: Principios Básicos para su Organización, Recomendaciones para la Gestión y Conservación del Correo Electrónico*. https://web.unican.es/consejo-direccion/secretaria-general/Documents/Archivo%20General%20UC/Recomendaciones_organizacion_conservacion_correo_electronico.pdf
- Archivo Nacional de Costa Rica. (2018). *Norma técnica para la gestión de documentos electrónicos en el Sistema Nacional de Archivo*. <https://acortar.link/RTOSkJ>

- Barnard, A., Delgado, A. y Voutssás, J. (2016). *Gestión y preservación del correo electrónico. Serie: Temas fundamentales de preservación digital. Archivo General de la Nación, México.* https://iibi.unam.mx/archivistica/InterPARES_6_020617.pdf
- Consejo Internacional de Archivos. (2005). *Documentos electrónicos: manual para archiveros.* ICA Study 16. <https://www.archivonacional.go.cr/web/educativo/cuadernillo20.pdf>
- Corral, A. M. (2019, 2 de setiembre). Problemática de la gestión documental de los correos electrónicos. *Blog DOKUTEKANA.* <https://archivisticafacil.com/2019/10/23/gestion-documental-emails/>
- Cruz Mundet, J. R. (1996). *Manual de archivista* (2da. Ed.). Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Ediciones Pirámide. <https://nucleodedocumentouno.webs.com/manual%20de%20archivistica%20-%20cruz%20mundet.pdf>
- Cruz Mundet, J. R. (2009). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *Revista Del Archivo Nacional de Costa Rica*, 73(1-12), 29–56. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/156/93>
- Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Principios, términos y conceptos fundamentales.* Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. https://www.entrierios.gov.ar/archivogeneral/userfiles/files/bibliografia%20archivistica/2_%20Cruz%20Mundet.pdf
- Garea, N. (2012). *La gestión del correo electrónico en los departamentos de la Universidad de Salamanca* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Salamanca]. Repositorio Documental GREDOS. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/120545/TFG_GareaGarciaNatalia_GestionCorreoDptosUSAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gimeno, A. (2013). *El Correo Electrónico: recomendaciones para su Gestión Documental en la Universidad de Zaragoza* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Zaragoza]. Repositorio Institucional de Documentos ZAGUAN. <https://zaguan.unizar.es/record/31302/files/TAZ-TFG-2013-587.pdf>
- Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas. (2011). *Propuesta de Recomendaciones para la Gestión y Conservación del Correo Electrónico en las Universidades Españolas.* http://sgcrue.usal.es/docs/Recomendaciones_correo_secretariosgrales.pdf
- Ley del Sistema Nacional de Archivos. Ley N.º 7202 de 1990.* (Costa Rica). <https://acortar.link/kUVrXu>
- Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. Ley N.º 8454 de 2005.* (Costa Rica). <https://acortar.link/XggQP3>
- Ley de Notificaciones Judiciales. Ley N.º 8687 de 2008.* (Costa Rica). <https://acortar.link/PxOZsW>



- Llansó Sanjuan, J. (2019). *Gestión de Documentos y Archivo Digital*. Arquivo Geral da Cidade do Río de Janeiro. http://www.unirio.br/ppgarq/publicacoes/e-book_gestion-de-documentos-y-archivo-digital_joaquim-llanso-sanjuan/at_download/file
- Mendoza, A. L. (2006). *La realidad latinoamericana en gestión de documentos electrónicos*. E-DOCPA 2006, Oviedo, España. <https://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/63/1/Archivo.pdf>
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (2013). *Política de Formatos Oficiales de los Documentos Electrónicos Firmados Digitalmente*. <https://www.mifirmadigital.go.cr/wp-content/uploads/2019/02/DCFD-Politica-de-Formato-Oficial.pdf>
- París, L. y González, P. (2011). *La Gestión del Correo Electrónico*. Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas, jornada “Los archivos universitarios: nuevos retos” (CITRA. Toledo). http://cau.crue.org/wp-content/uploads/Recomendaciones_correo_citra_cau.pdf
- Patarroyo, W., Garzón, J. y León, N. (2019). *Documentos Electrónicos de Archivo y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDAE: Conceptos Básicos, Buenas Prácticas e Ideas Para Avanzar*. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Colombia. https://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentacion-archivo/02_Documentos_Electronicos_Archivo_SGDEA_Conceptos_ba%CC%81sicos.pdf
- Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos. N.º 40554 –C de 2017*. (Costa Rica). <https://acortar.link/hLIZGw>
- Sainz-Aloy, A. y Soy-Aumatell, C. (2011). Gestión Eficiente del Correo Electrónico: Una Experiencia Corporativa. *Revista El Profesional de la Información*, 20(5), 551-556. <https://docplayer.es/4972178-Anna-sainz-aloy-y-cristina-soy-aumatell.html>
- Serra, J. (2005). Valoración y selección de documentos electrónicos: principios y aplicaciones. *Revista Tria*, 12, 119-155. http://eprints.rclis.org/7333/1/Jordi_Serra_-_TRIA_12.pdf
- Sierra, L. F. (2017). E-Gestión documental: líneas de trabajo para su implementación. *INVESTICGA: Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información*, 1. <http://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/article/view/1040>
- Voutssas, J., y Barnard, A. (2014). *Glosario de Preservación Archivística Digital, Versión 4.0*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://iibi.unam.mx/archivistica/glosario_preservacion_archivistica_digital_v4.0.pdf



¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección
revista.ebci@ucr.ac.cr