

Lineamientos para la gestión de la información. Documental a partir del correo electrónico: Un estudio de caso

Guidelines to Guide Information Management. Documentary From the Email: A Case Study

Diretrizes para Gerenciamento de Informações. Documentário do email: um estudo de caso

Edilberto Medellín

Programa de Sistemas de Información,
Bibliotecología y Archivistica.
Universidad de La Salle
edilbertomedellin@gmail.com

Héctor Yésid Castellanos

Programa de Sistemas de Información,
Bibliotecología y Archivistica.
Universidad de La Salle
Yesid9022@gmail.com

María Janneth Álvarez Álvarez

Programa de Sistemas de Información,
Bibliotecología y Archivistica.
Universidad de La Salle
mjalvarez@unisalle.edu.co

Resumen

El objetivo de este artículo es proponer lineamientos para la gestión de la información documental desde el correo electrónico, considerando como caso particular de estudio el Ministerio de Cultura de Colombia. La metodología se construyó a partir de un enfoque cualitativo, mediante el cual fue posible realizar una investigación de tipo exploratoria, utilizando el método del estudio de caso. Los principales resultados evidencian la necesidad de generar lineamientos para orientar la gestión de la información documental que se genera con el correo electrónico en el Ministerio de Cultura. Como parte de la propuesta, es apremiante la necesidad establecer lineamientos y estrategias para los correos electrónicos, los cuales deben implementarse desde la misma organización según los medios y herramientas, con que ésta disponga.

Palabras clave: gestión de la información documental, correo electrónico, políticas de acceso a la información.

Abstract

The objective of this article is to propose guidelines for the management of the documentary information from the electronic mail, considering as a particular case of study the Ministry of Culture of Colombia. The methodology was constructed from a qualitative approach, through which it was possible to carry out exploratory research, using the case study method. The main results show the need to generate guidelines to guide the management of the documentary information generated by email in the Ministry of Culture. As part of the proposal, it is urgent to establish guidelines and strategies for emails, which must be implemented from the same organization according to the means and tools available.

Keywords: document information management, email, access to information policies.

Resumo

O objetivo deste artigo é propor diretrizes para a gestão da informação documental a partir do correio eletrônico, considerando como caso particular de estudo o Ministério da Cultura da Colômbia. A metodologia foi construída a partir de uma abordagem qualitativa, através da qual foi possível realizar pesquisas exploratórias, utilizando o método de estudo de caso. Os principais resultados mostram a necessidade de gerar diretrizes para orientar a gestão das informações documentais geradas por e-mail no Ministério da Cultura. Como parte da proposta, é urgente estabelecer diretrizes e estratégias para e-mails, que devem ser implementados da mesma organização de acordo com os meios e ferramentas disponíveis.

Palavras chave: gerenciamento de informações de documentos, e-mail, acesso a políticas de informação-

Recibido: 15 de julio de 2017 Aprobado: 20 de octubre de 2017

Cómo citar este artículo: Medellín, E.; Yésid Castellanos, H.; Álvarez Álvarez, María J. (2017). Lineamientos para la gestión de la información. *Códices*, 13(2), 9-35.

1. Introducción

Es una necesidad de las organizaciones tanto públicas como privadas estar a la vanguardia con la inclusión de nuevas tecnologías de la información. La cual no solo permite agilidad en la comunicación, sino, también la gestión eficaz y oportuna en los procesos que se realizan a diario productos de su misión.

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.

Por esta razón, este trabajo busca proponer unos lineamientos que orienten la gestión de la información documental, desde correo electrónico para el Ministerio de Cultura, con el fin de facilitar la adecuada administración de los documentos electrónicos, por ello, la investigación tiene un enfoque cualitativo, de carácter exploratoria, a partir de un estudio de caso.

Para la metodología, se aplicaron instrumentos diseñados que permitieron establecer un panorama del correo electrónico en la entidad objeto del estudio; una vez obtenida la información, se procedió con el análisis e interpretación. Los resultados permitieron identificar hallazgos con el fin de proponer lineamientos que orienten la gestión de la información documental, a partir del correo electrónico al Ministerio de Cultura.

2. Marco Teórico

La gestión de la información tiene gran influencia en la documentación ya que es indispensable en la organización, así lo expresa Cambar, Graterol, y Añez (2009) la gestión de la documentación se comprende como un proceso imprescindible en la práctica organizacional, estructurada por una correcta identificación de las series que conforman el fondo, control de ingreso, aplicación de los principios de clasificación y ordenación, planificación de la descripción para un acceso rápido y eficiente en el acceso de la información (p.120).

Por ello, el papel que ejerce la tecnología de la información y la gestión de la información en la documentación no es otra cosa, que la de configurarse en el proceso organizacional, global y corporativo, y dar respuesta al acceso a las comunicaciones cada vez más eficiente y rápida. Desde esta misma perspectiva. Arellano plantea que “las tecnologías pueden ofrecer oportunidades y riesgos para la gestión, pero un uso eficiente y eficaz de la información” (2008).

Por su parte, nuevamente Cambar, Graterol, y Añez, (2009) plantean la necesidad de “normar todos los procesos, desde la unidad productora hasta el archivo” (p.116) planteamientos que presentan un diseño más concreto y profundo, pues comprende que la gestión de la información debe iniciar normalizando los procesos y procedimientos para el tratamiento de la información, al respecto, García y Galán (1999) la conceptualizan como: “conjunto de herramientas informáticas para la gestión integral de documentos, orientados al control y la gestión integral de la documentación” (p. 3) es decir, la tecnología de la información ha evolucionado de principio a fin, no sólo desde el producto y servicio, planteado anteriormente, sino, desde el control y gestión de la documentación, especialmente desde el archivo.

2.1. La gestión de la información documental a partir del correo electrónico

Es necesario señalar, que con el crecimiento exponencial del correo electrónico se ha generado una problemática en la gestión de las comunicaciones llevando a diversos autores a plantearse el cómo gestionar la información a partir del mismo correo electrónico.

Bustelo (2012), hace un acercamiento a la gestión del documento y su gestión documental afirmando que “en la mayoría de las organizaciones la responsabilidad sobre cómo gestionar los correos electrónicos descansa sobre los usuarios (emisores y receptores)” (p. 1) desde esta situación la gestión del correo electrónico tiene una connotación muy compleja, ya que cada usuario organiza la información según su criterio, desconociendo el proceso de organización documental.

Además, Prado (2011), amplía el tema de correo y señala unas posibles propuestas para la gestión del correo electrónico, que son: “establecer responsabilidad en la gestión del correo electrónico, Identificar los mensajes que son documentos corporativos, clasificación y archivado de los mensajes de correo electrónico y gestión de los mensajes de correo electrónico” (p.1).

2.2. Elementos del correo electrónico

Hoy día, el correo electrónico en las organizaciones es un elemento esencial para el proceso que adelantan, los funcionarios que allí laboran diariamente, producen, reciben y envían información, de tal manera que los correos electrónicos evidencian y dan testimonio de las actividades y operaciones realizadas.

Por consiguiente, es imperativo que las organizaciones garanticen su posterior consulta, ya que es fuente de información para futura toma de decisiones y rendición de cuentas. Se ha podido evidenciar una problemática acerca de cómo las empresas o entidades, no tienen una imagen clara sobre el proceso de organización de los correos electrónicos por el crecimiento y manejo del mismo, como lo plantea el National Archives of the Netherlands, ya que en muchas ocasiones el “correo electrónico es un medio transitorio que mucha gente piensa que no tiene carácter oficial” (National Archives of the Netherlands, 2003, p.18).

De allí, la importancia de proponer políticas que permitan que las instituciones lleven a cabo dicho procedimiento, es así, como para la ISO-15489-1:2016 “los registros documentan eventos o transacciones individuales, o pueden formar conjunto que han sido diseñados para documentar procesos, actividades o funciones de trabajo”. La misma norma determina, que los

“registros, independientemente de su forma o estructura, deberían poseer las características de autenticidad, fiabilidad integridad y usabilidad para ser considerados evidencia de evento son transacciones de negocio y cumplir completamente los requisitos de negocios” (NTC 15489-1:2017, p. 4). De esta manera el correo electrónico es un documento de archivo, porque puede someterse a un tratamiento archivístico con cuatro factores que intervienen y tiene relación con el proceso, lo cual pueden realizarse teniendo en cuenta unos aspectos complementarios: el organizativo, legal o normativo y técnico.

Desde lo anterior, se desarrollarán cada uno de los tres aspectos propuestos que se deben tener en cuenta en el proceso gestión que tiene el correo electrónico en las entidades:

2.2.1. Aspectos organizativos

Las instituciones tienen un papel fundamental ya que está en manos de ella, definir el proceso de organización, clasificación y valoración que se deben tener en cuenta en los correos electrónicos, identificando los valores primarios y secundarios para establecer su disposición final, como también garantizar su conservación a largo plazo.

Esto debido a que muchos de los empleados que laboran en estas organizaciones tienden a decidir por ellos mismos si eliminan o guardan los correos bajo sin ningún criterio por falta de lineamientos. Otra dificultad que se puede apreciar en las instituciones, es el alto volumen de correo que manipulan diariamente los funcionarios “erróneamente se visualiza al correo electrónico como parte de su propio dominio personal de trabajo” Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades españolas. (2010, p. 3)

De lo anterior, se evidencia la dificultad para distinguir si el correo electrónico, es un medio de comunicación de carácter privado o personal, igualmente, otra práctica que suele presentarse en el correo electrónico, ha sido, utilizada por los funcionarios tanto en el ámbito laboral como personal lo cual dificulta el proceso de organización.

En la actualidad la falta de directrices para el uso y organización del correo electrónico, durante las actividades que adelantan los funcionarios en sus entidades. Se ha comprobado que los correos electrónicos se imprimen con el propósito de guardar evidencia de los procesos que se llevaron a cabo.

Poniendo en duda el valor probatorio del documento electrónico tal como lo estipula el Decreto 1080 del Ministerio de Cultura en el numeral 2.8.2.7.4 (2015) donde se afirma que “los documentos deben permanecer completos y protegidos de manipulaciones o cualquier posibilidad de cambio de versión o de formato”.

Desde la norma ISO 15489-1: 2016 se proponen lineamientos a partir de los principios, donde “la creación, la captura y gestión de registros son partes integrales de la dirección de negocio en cualquier contexto” (NTC ISO 15489-1:2017, p. 3), la misma norma señala que los sistemas de registros se componen de varios elementos y combinan diversos requisitos para incorporar controles, procesos de creación, captura y gestión (NTC: ISO 15489-1: 2017).

Por consiguiente, es imperativo que las organizaciones adopten lineamientos que posibiliten a sus funcionarios la correcta gestión del correo electrónico, desde su producción, disposición final y su posterior conservación con el fin de prevenir efectos legales, económicos sociales, por la pérdida y mal manejo de la información.

2.2.2. Aspectos Legales-Normativos

De acuerdo a lo contemplado por Constitución Política de Colombia en el Artículo 74 se establece que “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (Constitución Política de Colombia, 1991).

La legislación colombiana ha dispuesto un marco legal-normativo, para la gestión de documentos electrónicos en las instituciones de carácter público y aquellas privadas que son objeto de vigilancia por un ente de control.

De allí, que el marco normativo que rige la gestión del correo electrónicos en Colombia, se determina mediante la Ley 527 de 1999, que establece que la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada a través de correo electrónico constituye un mensaje de datos cuya validez vinculante es la misma que la de un documento que conste por escrito (Congreso de la República de Colombia, 1999).

Desde lo anterior, el correo electrónico es considerado un documento de archivo, que debe ser tratado conforme a lo señalado por la Ley General de Archivos 594 de 2000 donde “el objetivo esencial de los archivos es el de

disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia” (Congreso de la República de Colombia, 2000).

Dentro de este marco ha de considerarse, el Decreto 1080 de 2015, porque incorpora el Decreto 2609 “Por la cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado” (Congreso de la República de Colombia, 2011).

En relación con otros organismos del Estado, en este caso los entes de control, la Superintendencia de Sociedades, emitió el oficio 220-187987, donde señaló que los correos electrónicos de una compañía, relacionados con el desarrollo de su objeto social, así como con aspectos administrativos, constituyen parte de la documentación que el comerciante debe conservar por el período al que alude la Ley 962 de 2005, es decir, 10 años (Congreso de la República de Colombia, 2005).

Finamente, el correo electrónico de archivo tiene un valor legal en la gestión y trámite de todas las organizaciones, y sirve de prueba ante cualquier proceso, de allí, que la Corte Constitucional de Colombia, estableció que los correos “deben recibir a nivel jurídico el mismo tratamiento que los documentos en papel y deben ser igualmente válidos para realizar transacciones porque su naturaleza es la misma, aunque el medio a través del cual se transmitan sea distinto” (Corte Constitucional, 2000).

2.3.3. Aspecto Técnico del correo

Cuando se habla del aspecto técnico del correo electrónico, se hace referencia a la funcionalidad que este desempeña dentro de una organización, no en los componentes tecnológicos que los constituyen, ni los protocolos establecidos para el intercambio de información, sin embargo, en el trabajo desarrollado cobra importancia lo visual, en otras palabras, su estructura, sus contextos y contenido.

De allí, que se diseñen estrategias para la conservación y preservación del correo electrónico en el Ministerio de Cultura, entidad objeto del estudio de caso, con el fin de disponer de los medios y herramientas tecnológicas para

asegurar en el tiempo la preservación y la conservación del correo electrónico, teniendo en cuenta norma de seguridad y continuidad del negocio, para ello debe cumplirse con los requisitos esenciales de, integridad, autenticidad, fiabilidad, inalterabilidad y disponibilidad, que certifiquen el mantenimiento del valor de evidencia a lo largo del ciclo de vida de los correos electrónicos Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas (2010, p. 15).

Dentro de los requisitos técnicos que juegan un papel esencial en la estrategia de preservación conservación del correo electrónico, es indispensable contar con una serie elementos básicos que ayudan con el cumplimiento de los anteriormente señalado, como son el contexto, el contenido y la estructura.

El *contexto* se refiere al entorno en el que se realiza el correo electrónico. Para dar un significado al correo electrónico se necesita de una cierta cantidad de información sobre el entorno, para lo cual se identifica tanto el nombre de la cuenta como del productor, la dirección de correo remitente o receptor del correo, la fecha y hora de envío para los correos salientes y para los entrantes, la fecha y hora de la recepción y el asunto Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas (2010, p. 15).

El *contenido* del correo electrónico comprende el texto específico escrito en la ventana del mensaje, conocido como el cuerpo, el cual debe ser siempre legible, más cualquier archivo adjunto y cualquier otro objeto insertado o incrustado que deben también conservarse Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas (2010, p. 15).

La *estructura* de un correo electrónico se refiere a la distribución tal como se hizo originalmente y reproducido en la pantalla, la cual puede interpretarse como la organización del correo electrónico y que estén identificados, ordenados correctamente los elementos estructurales del correo como como lo son los encabezados, el texto del mensaje y cualquier archivo adjunto Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas (2010, p. 15).

3. Metodología

La metodología se estructuró mediante un enfoque cualitativo, con tipo de investigación exploratoria. El estudio de caso actuó en esta investigación como un método investigativo, permite estudiar la gestión de información documental a partir del correo electrónico mediante la utilización de entrevista semiestructurada. Este “método de investigación cualitativa, usa múltiples fuentes de evidencia y explora el objeto de estudio dentro de su contexto. Las fuentes de evidencia incluyen documentos, archivos, entrevistas, observaciones directas, u objetos” (Rodríguez, 1996).

En definitiva, el estudio de caso tiene una gran relevancia en el desarrollo de investigaciones enfocadas a las ciencias humanas y sociales. Por consiguiente, este método responde a los enfoques planteados ya que es “apropiado para estudiar situaciones particulares en profundidad, donde se requiera estudiar en detalle a los sujetos pertinentes” (Huerta, 2005).

Como técnica se utilizó la entrevista estructurada, dirigida a cinco informantes claves del Ministerio de Cultura. Las entrevistas se procesaron con objeto de que se generen los datos necesarios para para generar la propuesta de lineamientos para la gestión de la información documental producida y recibida mediante el correo electrónico.

4. Análisis de los resultados

La fase de análisis de datos de la unidad categórica, gestión de información, gestión documental y correo electrónico. Desde un estudio de caso, los datos fueron recolectados a partir de una serie de entrevistas semiestructuradas, aplicadas a los funcionarios del Ministerio, donde los criterios tenidos en cuenta para la diligencia de estas entrevistas eran aquellos funcionarios que realizan trámite por medio del correo electrónico.

Dicho análisis es comprendido a partir de tres categorías, que fueron desarrolladas a través de preguntas, conceptos y validación teórica, lo que permitirá identificar unos lineamientos para gestión de comunicaciones electrónicas (correo electrónico).

Luego, de realizar las entrevistas a los informantes incluidos en el estudio, se encontró que en cuanto a la pregunta ¿existen políticas de gestión de información de la entidad? De los cinco (5) entrevistados, (tres) 3 de ellos no tienen claridad sobre las políticas de gestión de información establecidas por la entidad, lo que deja una percepción clara que ésta, no es entendida como un proceso de nivel estratégico, pues es allí es donde se parametrizan roles y responsabilidades tanto de la organización y de las personas que intervienen, en la consecución de políticas y procedimientos que se deben abordar en la gestión de la información ya que en sus líneas estratégicas está la mejora continua para lograr la eficiencia en el uso de la información y el incremento de la productividad de los funcionarios (Sainz-Aloy y Soy-Aumatell, 2011, p.575).

De acuerdo con, lo anteriormente expuesto por las autoras, sobre la gestión de la información se evidenció que uno de los entrevistados tiene conocimiento acerca de las políticas de Gestión de Documental y Calidad. Como lo confirma el EN5 cuando señala que “a partir del 2014 ya establecimos una política de gestión documental a nivel de la entidad de la cual hoy en día estamos en proceso de implementación”. Sin embargo, se evidenció que existen dos aplicativos o herramientas de gestión (Solution y Az digital).

De allí la importancia de establecer, unos lineamientos que garanticen la inclusión de todos los funcionarios, en la implementación de políticas de gestión de la información con el fin de integrar un conjunto de procesos definidos en una política desde un nivel estratégico donde se establezcan “una serie de principios y estrategias que orientan un curso de acción para alcanzar un objetivo determinado que proporcionan orientación, concepción de estrategias y de programas destinados al desarrollo y uso de recursos, servicios y sistemas de información” (Montviloff, 1990, pág. 6).

La siguiente pregunta pretendía indagar sobre ¿cuáles son esas políticas de gestión de información y en qué consisten? El EN4 define las políticas como un “sistema de gestión de calidad como un instructivo”. En el mismo sentido el EN5 comprende las políticas, como la “gestión documental prácticamente basada en la normatividad”. De esta manera en la entidad se evidencia el cumplimiento con lo exigido por la Ley 594 del 2000, Ley General de Archivos en Colombia.

De igual forma, se identificó que la entidad trabaja en la implementación de otra política como lo da a conocer el EN3, cuando señala que “estamos adelantando un tema de sistema de gestión y seguridad de la información, teniendo en cuenta dentro del sistema de seguridad, una identificación de estudios de información donde se aplican unos controles, para el tema de seguridad lógicamente dentro de los lineamientos de información, así, bien genéricos”.

Así pues es necesario e importante que las entidades consideren implementar políticas que les permitan “asegurar la ejecución y funcionamiento armoniosos de los recursos, servicios y sistemas de información, por ejemplo, el acceso puntual a la información” (Montviloff, 1990, p.7)

En relación con el manejo de ¿políticas para gestionar los documentos electrónicos? se identificó que se lleva a cabo mediante una herramienta, la cual, tiene un corto tiempo de implementación, como lo señala el EN3 “se comenzó a implementar este año, un gestor documental entendida como la herramienta que tiene como objeto la gestión de los documentos y objetos que contengan información susceptible de ser controlada y utilizada como recurso para documentar procesos”.

Por ende, en concordancia con el EN3 es un “instrumento que cumple con las características para la gestión documental, y desde ahí, se han venido generando unas líneas frente al tema de documentos electrónicos digitales”. Lo que evidencia un avance sustancial en materia tecnológica en la entidad, posibilitando la utilización de otros (mecanismos, formas) en el procesamiento de información en el contexto electrónico.

No obstante, aunque se cuenta con una herramienta tecnológica para la gestión de documentos electrónicos, no significa que sea un sistema integrado de gestión electrónica de archivo, entendiéndose este como “a un sistema de información que integra todas las actividades centradas en la gestión de documentos electrónicos que no necesariamente son documentos de archivo, ni están armonizados con los procesos de la gestión documental (Archivo General de la Nación, 2017).

Desde luego, se debe contar con una política que fije lineamientos dispuestos a partir de lo señalado por el Decreto 1080, del Ministerio de Cultura y la norma NTC ISO 15489-1, acerca la Gestión de Información de forma transversal para toda Entidad; es de notar, los funcionarios no están informados

y capacitados sobre el manejo de esta herramienta, como lo plantea el EN1 “digamos que hasta ahí, no hay una política que conozca”.

En consecuencia, los funcionarios deben realizar una gestión empíricamente. Donde los entrevistados asumen desde su criterio el proceso, como lo señala el EN4 “la marcación de los archivos que he hecho siempre, lo hago de la misma manera, yo los marco con la fecha en formato día, mes, año, el título del documento y a veces al final una nota con el nombre de la persona o la institución que está implicada”.

Por consiguiente, esto demuestra que la mayoría de los correos electrónicos que se gestionan, se pierden o extravían una vez sean tramitados, ya que no queda registro y trazabilidad del trámite realizado en ninguna herramienta de gestión a causa de ello, son escasos los correos que “dejan de ser de quien los genera o recibe para pasar a un archivo organizacional, pues muy pocas organizaciones se han percatado de que necesitan contar con un archivo electrónico” (García Pérez, 2001, p 5).

Por lo tanto, se requiere un avance significativo, en la consolidación de una política al igual que un esfuerzo en la implementación de proceso y actividades para que los funcionarios gestionen adecuadamente la información. Aunque todavía, esta incipiente el asunto sobre el fortalecimiento y construcción políticas, es notable destacar la labor que ha venido adelantado la entidad, como lo resalta el EN3 cuando afirma “hay unos documentos, borradores que hemos trabajado en donde hay unos lineamientos y políticas frente al tema; sin embargo, no está maduro el tema”.

Se refleja el interés de la entidad por la construcción de políticas, que permitan la correcta Gestión de la Información. “En estos momentos estamos implementando, para que se maneje una sola línea de soporte documental y al mismo tiempo, sea una sola línea de trabajo en cuanto a gestión de información” (EN5).

Por eso, es esencia que la organización asuma la recomendación de teóricos como la de García (2010), donde exhorta a “definir políticas de gestión de la documentación en la entidad que involucre en la ejecución de todos los miembros de la entidad sin excepción alguna” (p, 3). Lo cual supondría un avance significativo en la armonización e integración de los sistemas para una

adecuada gestión de la información que no solo garantice la eficiencia y eficacia, sino también el ciclo de vida del documento.

Avanzando en el desarrollo de trabajo, de investigación sobre la categoría de Gestión Documental. Se realizó una indagación a partir de las preguntas planteadas a los entrevistados con el fin de obtener el insumo suficiente dentro de la recolección de los datos, para el proceso de análisis e interpretación.

En relación con la pregunta, ¿Sobre la clasificación de los correos electrónicos producidos?, no hay un criterio o una política unánime para tal proceso, ya que los funcionarios clasifican por años, otros por temas o categorías, y otros no tienen ningún criterio de clasificación para el correo electrónico. Por lo que se puede deducir, que no hay políticas de gestión documental electrónica establecida que normalice la producción del correo electrónico. Como lo plantea el ente rector de la política archivística en Colombia (AGN), en el Acuerdo 005 de 2013 en su Artículo 5° en el cual se determinó que todas las entidades del Estado deben desarrollar procesos de clasificación documental.

Por tal motivo, la clasificación debe ser comprendida desde dos aspectos: el primer como, el proceso que permite la organización del archivo, para controlar, recuperar y conservar la información producida y el segundo aspecto, aquella labor de carácter intelectual mediante el cual un profesional de la información, identifica y establece la estructura de la entidad para definir series y subseries documentales con el fin de garantizar la adecuada organización de la información y posibilitar la evidencia del actuar de ésta a lo largo del tiempo.

Ahondando más, en las tareas y las labores de los funcionarios del Ministerio en relación con el manejo del correo electrónico se realizó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la disposición final que le da a correo electrónico, una vez tramitado? A analizar las respuestas de los cinco (5) entrevistados solo dos (2) dan respuestas de la conservación, los tres restantes no guardan los correos, por el contrario, EN5 afirma, “yo los guardo o también en esa carpeta, coloco digamos el correo que he tramitado”. Se deduce que se habla de guardar en una carpeta, pero no hay una política archivística en torno al manejo de los correos electrónicos.

Por tal motivo, se identifica la necesidad de establecer una política de disposición final del correo electrónico una vez tramitado, se debe reflejar en

la Tabla de Retención Documental (TRD), donde se determine el tiempo de transferencia, conservación y preservación en los archivos de gestión y central, ya que el correo electrónico al igual que el físico, es un documento que se diferencia solo en su soporte, por demás tiene las mismas características.

Sin embargo, al analizar la respuesta de otro de los entrevistados este señala, “yo los guardo y también, tendría que mirar la disposición final, debe revisarse las TRD (Tablas de retención documental)”, aquí se menciona un instrumento archivístico que al indagar sobre los tiempos de conservación estipulado en la (TRD), no hay respuesta alguna, debido a que estas no contemplan la gestión de los correos electrónicos, por tal motivo estos son almacenados por el área de sistemas, “ hay un back up que se le hace a todos los computadores por parte del área, ahí se almacena toda la información “(EN4).

Ahora, es oportuno, realizar la pregunta ¿Qué políticas o directrices que se realizan para conservar el correo electrónico institucional? La respuesta de los entrevistados fue muy ambigua, ya que para algunos no es necesaria la conservación del correo electrónico y para otros si, como se evidencia en la siguiente respuesta: “no, esos quedan en un back up, sistemas siempre nos hace a todos unos backs up anual” EN3.

Por otra parte, se encontró una concordancia en los entrevistados, cuando afirman que los backs up, son concebidos como un procedimiento no documentado de conservación “ya que uno no está escrita” EN2, ya que cada año se cuenta con un backs up de conservación de correos electrónicos.

Adicionalmente, se identificó a partir de uno de los entrevistados, que algunos de los procesos ejecutados en el Ministerio por medio de los correos electrónicos son conservados de acuerdo con establecido en la TRD. Es así, que el EN4 “los correos se conservan, los que están por tabla de retención”. En contraste con lo planteado, las TRD solo definen el tiempo de conservación, más no el procedimiento que debería hacerse para ésta, lo que comprueba que hay una falencia en la política y no todos los entrevistados manejan este concepto.

Claramente se evidencia que no existe una política de conservación de correos electrónicos en la entidad, más bien es un procedimiento no documentado por parte del área de TI, para el almacenamiento de estos. Lo cual, no puede considerarse desde el ámbito archivístico como una política de conservación.

Sumado a lo anterior, los funcionarios no tienen claridad de la existencia de una política de conservación documentada para los correos electrónicos, lo que se corrobora con los métodos que se están utilizando en la conservación, como lo afirman los entrevistados por medio de las tablas (TRD), otros lo señalan al mencionar los Backs up.

De ahí, la necesidad que la entidad, ponga en marcha la formulación de un plan de acción y divulgación de las políticas a implementar al interior de ésta. Con el fin de responder con los requerimientos de Ley 527 de 1999 donde se establece que la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada mediante correo electrónico compone un mensaje de datos cuya, validez vinculante es la misma que la de un documento que conste por escrito (Congreso de la República de Colombia, 1999).

En este mismo sentido, el Acuerdo 006 del 2014 fija la “obligatoriedad de garantizar la conservación y preservación de cualquier tipo de información, independiente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado”. (Archivo General de la Nación, 2014). Entendido el correo electrónico como un documento de archivo electrónico, está sujeto a ser gestionado de acuerdo con esta normatividad archivística. Por tal motivo se deben tomar las recomendaciones establecidas por el de Archivo General de la Nación y en concordancia con el Decreto 1080 en el capítulo VII (Ministerio de Cultura, 2015).

Seguidamente, se abordó la última pregunta del bloque de la categoría de gestión documental ¿Qué procedimiento realiza para la recuperación o consulta de información en el correo electrónico institucional? A partir de las respuestas dadas por los cinco (5) entrevistados, estos coinciden que esta acción se hace de forma empírica.

Por lo tanto, estos concordaron unánimemente en la forma en que buscan la información en el buzón de correo, la realizan a través de la opción de búsqueda de Outlook.

Desde este panorama, no se está llevando a cabo las actuaciones necesarias para la recuperación y acceso de información electrónica, porque solo está disponible en la máquina de funcionario quien realice dicho trámite. Por consiguiente, se deben seguir los procesos de la gestión documental definidos en el Decreto 1080 Artículo 2.8.2.5.9 ítem c) (Ministerio de Cultura, 2015) además se está incumpliendo con las directrices establecidas en Acuerdo 003

de 2015 del Archivo General de la Nación. Por consiguiente, es fundamental que toda la información producida y recibida este archivada en una sola herramienta que permita el acceso a los demás funcionarios que intervienen en el proceso.

Finalmente, en este apartado se desarrolló la categoría de correo electrónico, que tenía como objetivo obtener información y articular el marco de referencia, además recoger el insumo, necesario para realizar el análisis e interpretación y de esta manera responder a la pregunta problema.

En relación con la pregunta: ¿Cuántos correos externos recibe en su correo corporativo al día? al realizar la verificación de la respuesta de los cinco (5) entrevistados, estos comparten la misma definición sobre el uso del correo electrónico, en cuanto a trámite externo e interno, sin embargo, algunos reciben más, porque tienen hasta tres (3) dominios de cuentas corporativas debido a sus funciones. Unos son de cara al ciudadano y otros de carácter operacional al interior de la entidad.

Conviene señalar, que durante la indagación que se realizó se pudo observar un alto flujo de correos electrónicos, sin embargo, no se llevó a cabo una medición numérica por las políticas de seguridad y confidencialidad de la información establecida por la entidad.

De igual forma, con esta pregunta solo se pretendía identificar el uso del correo electrónico por parte los funcionarios del Ministerio, y no el volumen de los mismos. Identificación que se llevó a cabo por medio de la observación en los puestos de trabajo de cada uno de los entrevistados.

Se evidencia entonces, que el correo se ha convertido en la entidad en una herramienta indispensable para llevar a cabo su misión. Sin embargo, no se han implementado los controles necesarios de producción de correos recibidos y enviado. Como lo estipula el Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación.

Por otra parte, cuando se indagó sobre ¿Cuántos correos envía desde su cuenta corporativa al día? se evidenció a partir de los cinco (5) entrevistados, estos coinciden en la respuesta porque depende de la cantidad de solicitudes realizadas, así mismo se responde, como lo afirma el EN4 “yo envié según la cantidad de correos que ameritan responderse” lo que se percibe es que no hay un promedio fijo de correos enviados, ya que están sujetos al volumen de los requerimientos solicitados.

Esto, denota, que no se cuenta con una política que controle el flujo de información, que garantice su posterior consulta y recuperación del trámite realizado. Como lo afirma el EN5 “si ameritan la respuesta inmediata o puede ser temporal”. Por lo tanto, se coincide con el autor cuando define, que “los funcionarios no se detienen a considerar que muchos de los correos que emiten diariamente en el desarrollo de sus funciones contienen imprecisiones o expresiones incorrectas, que pueden dañar seriamente la imagen de la entidad” Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas (2010, p. 6).

En cuanto a la pregunta de ¿Cuántos correos tiene en su bandeja de entrada de su cuenta corporativa? Se verificó que, de los cinco (5) funcionarios entrevistados del Ministerio, tenían un promedio 858 correos electrónicos en su bandeja de entrada, productos de la recepción de solicitudes realizadas durante un mes. Lo que indica que se podría presentar lentitud del servidor, como también ineficiencia e ineficacia a la hora de brindar una respuesta oportuna al ciudadano.

Por lo tanto, un gran volumen de información acarrea sobrecarga, pérdida de tiempo y mayor costo económico en espacio de almacenamiento en servidores. Desde este panorama Sainz-Aloy y Soy-Aumatell, afirman que si no se tiene un control la “sobreinformación, así como la interrupción constante del trabajo de los profesionales a causa de la recepción de nueva información a través de múltiples canales y formatos como el correo electrónico constituye un serio problema para las organizaciones” (2011, p.572). Por lo cual nuevamente se reitera la necesidad de disponer de un programa de Gestión Documental que incluya la gestión y conservación de los correos electrónicos de archivo.

Del mismo modo, cuando se pregunta ¿Qué trámite realiza con la información que recibe a través de su correo electrónico? a partir de las respuestas entregadas por los entrevistados, se logró determinar que la información que tramitan los funcionarios es acorde con las funciones designadas. La mayoría de información tramitada es concerniente con “consultas y solicitudes de procedimientos” EN4. No obstante, se evidenció que una vez tramitado el requerimiento, no se cuenta con una política gestión correo electrónico, lo que

implica que cada funcionario lleva a cabo un proceso de clasificación, organización y conservación de la información según su criterio.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, se hace necesario tomar lo señalado por teóricos que plantean “que la ausencia de una política institucional de prácticas de creación y gestión perpetúa la percepción de que el correo electrónico es una cuestión individual” (Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas, 2010,p.3) por lo tanto, sino existen lineamientos para estos, se deja como responsables a los mismos funcionarios para definir las condiciones y los plazos de conservación de los correos. Por ende, se recomienda integrar este procedimiento acorde con los criterios establecidos por la política de Gestión Documental de la entidad.

Finalmente, se indagó sobre ¿Cuál es el tiempo que utiliza para gestionar o responder un correo electrónico? Las respuestas de los cinco (5) entrevistados fue coincidente en cuanto al tiempo de respuesta, se percibió que hay una práctica de enviar los correos el mismo día que se tramita, según EN4 “se tiene como política enviarlos el mismo día”. Cabe señalar, que al validar el procedimiento no se encontró documentado en ningún proceso, por lo que se constata, que esta labor que realizan los funcionarios son conductas asumidas de manera autónoma.

Si bien, el correo es una herramienta que permite establecer comunicaciones independientemente de la distancia y el lugar donde se encuentre. Se logra el intercambio de mensajes en cuestión de un corto periodo de tiempo. No obstante, se pudo evidenciar que la duración del trámite que realizan los funcionarios “depende del tipo y del volumen de la solicitud” EN5. Por lo anterior, se recomienda tipificar todas las solicitudes para asignar el tiempo de respuesta, con el propósito de evitar incumplimiento a la promesa de servicio.

De continuar así, se podría generar en los funcionarios omisión en la atención a los requerimientos solicitados y la incapacidad de gestionar su correo de modo eficiente y oportuno, en consecuencia, por un creciente volumen de correos. De allí que Sainz-Aloy y Soy-Aumatell, (2011) plantea la necesidad de realizar “una adecuada distribución del tiempo para la gestión de los correos electrónicos mejorando eficientemente la productividad y efectividad en la comunicación en los funcionarios en todos sus procesos” (p.575).

5. Lineamientos sobre la gestión de la información documental mediante correos electrónicos

1. Todos los correos electrónicos de entrada y de salida, en respuesta a una solicitud o trámite, son propiedad del Ministerio de Cultura, por tal motivo estos deben conservarse según lo establecidos en la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos), para fines administrativos, de rendición de cuentas, comerciales y culturales.
2. Se debe designar un solo buzón de correo electrónico, donde se realizará la recepción de solicitudes de los usuarios. Los funcionarios del Ministerio que reciban solicitud en sus buzones de correo deben enviar al buzón dispuesto por la política para su radicación en el gestor documental.
3. Esta política, solo aplica para correos electrónicos de archivo, no para correos transitorios, debido a que no todos éstos documentan procesos de gestión del Ministerio.
4. El funcionario es responsable por la administración y el uso adecuado de su cuenta de correo electrónico.
5. La utilización del correo electrónico en el envío y recepción de comunicaciones es exclusivamente para temas administrativos del Ministerio de Cultura, no debe usarse para trámites personales.
6. Los correos electrónicos institucionales no deben ser utilizados para realizar publicidad, reenvío de cadenas o patrocinio, advertencias de virus o mensajes falso, exceptos que sea actividad desarrollada por Ministerio.
7. Como propiedad del Ministerio, todos los correos electrónicos deben estar disponibles para su posterior consulta una vez sea realizado el trámite.
8. La apertura y cierre de una cuenta de correo electrónico es de responsabilidad de área de tecnología, al igual, que la asignación de los nombres de usuarios y la contraseña inicial de la cuenta. Estas serán controladas con el fin de establecer un único canal de comunicación y establecer una sola cuenta para cada funcionario.
9. Por lo tanto, con la implementación de esta política serán controlados la creación de correos.
10. Se deberá mantener los correos electrónicos en un entorno seguro, como lo plantea la norma ISO 27001 (“norma que permite la gestión y el

control de los riesgos de la seguridad de la información en las organizaciones, para las cuales la información y la tecnología son activos importantes de su negocio” (Contec, 2017), por lo tanto, la entidad deberá implementar controles de seguridad para gestionar los riesgos asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

11. Se deben adoptar los requerimientos de seguridad de información para el acceso a los correos electrónicos, mediante la, asignación de roles y perfiles de usuarios, restricción de acceso, grupos de trabajo, mecanismos de autenticación y auditorías.
12. El área de TI deberá realizar procedimientos de creación de copias de seguridad de los correos electrónicos garantizando la disponibilidad, con el fin de recuperar la información rápidamente en caso de fallo de seguridad, pérdida de la información, fallo en servidor de correo o fallo en el sistema.
13. La organización debe contar con un plan de contingencia, para garantizar la disponibilidad del servicio del correo electrónico, contando con un servidor alternativo en otro lugar, en caso del falle el principal se pueda conectar con el servidor secundario, y de esta forma no se pierda información y se pueda continuar con la operación

6. Conclusiones

Es de vital importancia que en cada una de las dependencias objeto de estudio de la investigación controle la producción documental especialmente la del correo electrónico, ya que se percibe que éste no es considerado al interior de esta, como un documento de archivo, desconociendo el valor que aporta a la construcción de la memoria institucional. En el desarrollo de esta investigación se logró identificar la necesidad que tiene la entidad de establecer lineamientos o políticas en la adecuada gestión del correo electrónico, siendo este, un instrumento casi indispensable para llevar a cabo la labor diaria dentro de la entidad, es por ello, que se requiere diseñar procesos y procedimientos que permitan garantizar la trazabilidad del ciclo de vida de los documentos electrónicos.

De los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de investigación se pudo evidenciar que la entidad objeto del estudio, presenta una

debilidad en relación con la elaboración de políticas y programas que permitan gestionar la información a través del correo electrónico. Por ello, es apremiante la necesidad establecer lineamientos y estrategias para los correos electrónicos, los cuales deben implementarse desde la misma organización según los medios y herramientas, con que ésta disponga.

La investigación evidenció la necesidad de implementar un sistema de gestión de correo electrónico de archivo en las entidades públicas o privadas, con el objetivo de generar un valor agregado en aquellas instituciones que busquen gestionar y permitir la conservación y preservación a largo plazo de los correos electrónicos. Éste establece los lineamientos y requisitos para garantizar la fiabilidad, integridad, accesibilidad y disponibilidad de los correos electrónicos durante su ciclo de vida.

Se puede concluir que a pesar de que la entidad les falta mucho por desarrollar en materia de cómo gestionar el correo electrónico, demuestran un interés por diseñar lineamientos que les permita llevar cabo este proceso, si bien existe la necesidad a la luz de los nuevos cambios tecnológicos de salvaguardar la información y brindar al usuario una experiencia agradable para la búsqueda y recuperación la información en tiempo real.

Finalmente, el correcto funcionamiento y accesibilidad de los sistemas de información en la entidad dependerán en gran medida de la adopción de normas y estándares de buenas prácticas de seguridad y continuidad del negocio, un claro ejemplo de ellos es el servicio del correo electrónico ya que este un activo de información valioso para la organización, en el cual se debe garantizar los principios de disponibilidad integridad y confidencialidad.

Referencias

- ACEVEDO, A. (noviembre, 2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. Trabajo presentado en II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU. Salamanca. Recuperado de http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
- AGUILAR PÉREZ, A. (2004). Correo electrónico versus correo tradicional, dos redes conectadas. *Geo Crítica/Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Barcelona: Universidad de Barcelona, vol. VIII, 170 (51). Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-170-51.htm>

- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (Octubre de 2001). Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. [Acuerdo 060 de 2001]. Recuperado de http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Acuerdo_060_2001.pdf
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (Marzo de 2013). Criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. [Acuerdo 05 de 2013]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52521>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (2013). Glosario de términos AGN. Archivo General de la Nación. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Glosario>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (Octubre de 2014). Se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI Conservación de Documentos de la Ley 594 de 2000. [Acuerdo 006 de 2014]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61770>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (Febrero de 2015). Lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2001, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012. [Acuerdo 003 de 2015]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61731>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. (enero de 2017). Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónica de Archivo. Archivo General de la Nación. Recuperado de: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/ImplementacionSGDEA.pdf
- ARELLANO RODRÍGUEZ, M. (2008). Sistemas de Información: ¿adecuación a los cambios tecnológicos o herramienta de gestión? *Revista de Ciencias Sociales Universidad de Zulia (Ve)*. XIV (3), 528-545. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011676008.pdf>
- BANÚS GIMÉNEZ, T., & CORTÉS LONGARES, M. (2006). El correu electrònic: un problema a resoldre. *Associació d'Arxivers· Revista Catalana d'Arxivística*. Lligal 25, 11-38. Recuperado de <http://www.arxivers.com/index.php/documents/publicacions/>

- revista-lligall-1/lligall-25-1/346-01-el-correu-electronic-un-problema-a-resoldre-1/file
- BELLOCH, C. (2012) Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Material docente [online]. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- BUSTELO RUESTA, C., & AMARILLA IGLESIAS, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico. VII (34), 226-230. Recuperado de <http://www.inforarea.es/download/file/fid/127>.
- BUSTELO, C. (8 de abril de 2012). Correo electrónico y gestión documental: ideas básicas. [Entrada de blog] Recuperado de: http://www.carlotabustelo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=145%3Acorreo-electronico-y-gestion-documental-ideas-basicas&catid=48%3Anoticias-blog&Itemid=44&lang=es
- CAMBAR, B.; GRATEROL, E.; & ÁÑEZ, S. (2009). Las tecnologías de información y comunicación en el proceso de gestión documental. *Ommia*, 15(1), 116-130. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711473008>
- CÁRCEL, Carmen, (2011). La documentación administrativa en archivos administrativos y a la e-Administration en la CV. Estudio de Caso. Universidad Politécnica de Valencia. Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Informática Licenciatura de Documentación. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13286/memoria.pdf?sequence=1>
- CASTRO BONILLA, A. (2002) El uso legítimo del correo electrónico. Trabajo presentado en el II Congreso Mundial de Derecho Informático. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/14345699/El-uso-legitimo-del-correo-electronico-Castro-Bonilla-Alejandra>
- CASTRO, E., & CASTRO, E. (2013). El proceso de investigación. Un ejemplo. Universidad de Granada. Recuperado de: <https://www.uv.es/Angel.Gutierrez/aprendgeom/archivos2/homenaje/06CastroE.PDF>
- CEPAL. (Noviembre, 2010). Las TIC para el crecimiento y la igualdad: renovando las estrategias de la sociedad de la información. Recuperado de: http://biblioteca.iiec.unam.mx/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=11436
- CERDA, H. (1991). Medios, Instrumentos, Técnicas y Métodos en la recolección de Datos e Información. En *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Buho. Universidad Nacional Abierta. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent>.

- com/search?q=cache:http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (14 de Julio de 2000). Ley General de Archivos. [Ley 594 de 2000]. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4275>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (18 de agosto de 1999). Ley que reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. [Ley 527 de 1999]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4275>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (18 de enero de 2011). Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. [Ley 1437 de 2011]. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (8 de Julio de 2005). Ley Antitrámites. [Ley 962 de 2005]. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA [Const.] (1991). Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
- CORTE CONSTITUCIONAL, (junio 8 de 2000). Sentencia C-662/00. [Presidente Alejandro Martínez Caballero]. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/C-662-00.htm>
- DÍAZ BRAVO, L., TORRUCO GARCÍA, U., MARTÍNEZ HERNÁNDEZ, M., & VARELA RUIZ, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>
- FAIRER-WESSELS, F. (1997). Information management education: towards a holistic perspective. *South African Journal of Library and Information Science*. 65 (2). Recuperado de: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/1479>
- FERNÁNDEZ VALDÉS, M.M. & PONJUAN DANTE, G. (2003). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Acimed*, 18 (1). Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.pdf

- GARCÍA CABALLERO, R., & MARTÍN GALÁN, B. (1999). Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. *Les biblioteques i els centres de documentació al segle XXI*. 7, 463-472. Recuperado de <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/27.pdf>
- GARCÍA PÉREZ, A. (2001). La gestión de documentos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información: documento, documento electrónico, gestión de documentos electrónicos. *Acimed*, 9(3), 190-200. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5181/1/aci03301.pdf>
- GIMENO GIRONES, A. (2013). *El Correo Electrónico: recomendaciones para su Gestión Documental en la Universidad de Zaragoza*. (Trabajo de grado, Universidad de Zaragoza). Recuperado de <https://zaguan.unizar.es/record/31302?ln=es>
- GRUPO DE TRABAJO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE LA CONFERENCIA DE ARCHIVEROS DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. (2010). *Propuesta de Recomendaciones para la Gestión y Conservación del Correo Electrónico en las Universidades Españolas*. Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas. Trabajo presentado en CRUE CAU, Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas. Recuperado de http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-PGDE/recomendaciones_correo.pdf
- HEREDIA H., A. (2007). *¿Qué es un Archivo?* Madrid: Ediciones Trea.
- HEREDIA H., A. (1998). El Debate sobre la Gestión Documental. *Métodos de Información*, 5, 22-23. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/5067/1/1998-22-30.pdf>
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; & BAPTISTA LUCIO, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 6.ª, ed. México: McGraw Hill. Recuperado de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- HUERTA, J. (2005). *Guía para los estudios de caso como técnica de evaluación o de investigación*. Mimeografiado. 1-18. Recuperado de http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLobj-116/Estudio_de_caso.pdf
- JARA VILLACÍS, M. J. (2010). *El control del uso del correo electrónico laboral y los derechos de los trabajadores*. (Tesis de maestría, Universidad de Cuenca). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2638/1/tm4313.pdf>
- ICONTEC (2017). *Certificación ISO 27001*. Recuperado de <http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Paginas/PCS/ci27001.aspx>

- MINISTERIO DE CULTURA DE COLOMBIA (2017). Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/ministerio/quienes-somos/Paginas/default.aspx>
- MINISTERIO DE CULTURA DE COLOMBIA (26 de mayo de 2015). Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura [Decreto 1080 de 2015]. Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Documents/Gestion-humana/DECRETO%201080%20DEL%2026%20DE%20MAYO%20DE%202015%20-%20Sector%20Cultura.pdf>
- MONTVILOFF, V. (1990). Políticas nacionales de información: manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información. Paris: Unesco, Recuperado de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/bibliografia/fundamentos/F008.pdf>
- NATIONAL ARCHIVES OF THE NETHERLANDS. (2003). The Digital Preservation Testbed. From Digital Volatility to Digital permanence. Preserving email. Recuperado de <http://en.nationaalarchief.nl/sites/default/files/docs/kennisbank/volatility-permanence-email-en.pdf>
- NTC ISO 15489-1 (2017). Información y Documentación. Gestión de Registros. Parte Conceptos y Principios. Bogotá: Icontec.
- PÉREZ, D., & DRESSLER, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. *Intangible Capital*, 15 (3), 31-59. Recuperado de <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/12/18>
- PRADO, Martínez, P. (22 de septiembre de 2011). La gestión del correo electrónico dentro de la estrategia corporativa de información y gestión documental. CEPYME Aragón. [Entrada de blog] Recuperado de <http://cepymearagon.blogspot.com.co/2011/09/la-gestion-del-correo-electronico.html>
- REA, J., & PEMBERTON, Michael. (2001). Gestión de archivos: Compilación de lecturas selectas. Bogotá: Rojas Eberhard.
- RODRÍGUEZ, E. L. (2011). Pautas para la elaboración de Estudios de Caso. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/handle/11319/6434>
- RODRÍGUEZ, G.; GIL FLORES, J.; & GARCÍA JIMÉNEZ, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Málaga: Aljibe. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez

- SAINZ-ALOY, A., & SOY-AUMATELL, C. (2011). Gestión eficiente del correo electrónico: una experiencia corporativa. *El Profesional de la Información*, 20 (5). 571-576. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2011/septiembre/12.pdf>
- SUÁREZ ALFONSO, A.; CRUZ RODRÍGUEZ, I., & PÉREZ MACÍAS, Y. (2015). La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 72-79. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200011
- TAMAYO, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- TAYLOR, S., & BOGDAN, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós
- TORRES, A. (1997). *Enfoques cualitativos y participativos en investigación social*, UNAD.

