

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Departamento de Estudios de Información

1-1-2017

Lineamientos para orientar la gestión de la información documental a partir del correo electrónico : un estudio de caso

Héctor Yesid Castellanos Blanco
Universidad de La Salle, Bogotá

Edilberto Medellín Sánchez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion

Citación recomendada

Castellanos Blanco, H. Y., & Medellín Sánchez, E. (2017). Lineamientos para orientar la gestión de la información documental a partir del correo electrónico : un estudio de caso. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/240

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTAL A PARTIR DEL CORREO ELECTRÓNICO: UN ESTUDIO DE CASO**

**HÉCTOR YESID CASTELLANOS BLANCO
EDILBERTO MEDELLÍN SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
Bogotá, 2017**

**LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTAL A PARTIR DEL CORREO ELECTRÓNICO: UN ESTUDIO DE CASO**

HÉCTOR YESID CASTELLANOS BLANCO

EDILBERTO MEDELLÍN SÁNCHEZ

Tesis de grado para optar por el título:

Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística

DIRECTORA

MARÍA JANNETH ÁLVAREZ

Magister en Docencia

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Bogotá, 2017

Firma del Director del Programa

Firma del Director de Trabajo de Grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la constancia, paciencia, y paz a la hora de realizar este trabajo de grado, estas tres actitudes nos ayudaron a comprender que en eso consistía el camino, en hacerlo despacio, pero con firmeza y exigencia, en eso, constituyen las cosas hechas para Dios “y vio que todo estaba bien” Gn.1,2.

Agradecemos a nuestras familias, que, desde sus palabras de ánimo, de fuerza, de exigencia, nos guiaban para no desistir en la meta que nos habíamos trazado, ser profesionales.

Gracias a nuestros docentes, que desde sus cátedras nos fueron enseñando el valor fundamental de la archivista y su papel en la construcción de la memoria. Por ello, su exigencia, su entrega sin límites, su paciencia y su saber fueron vitales para comprender la gran tarea que nos compromete ahora con la sociedad.

Gracias a nuestros amigos por el apoyo e interés en la construcción de este trabajo de grado, ya que por sus orientaciones y correcciones hicieron posible esta meta

Gracias a nuestra tutora, María Yaneth----- que, desde su paciencia, constancia, cariño y amor a su docencia, y por supuesto a nosotros, nos daba las herramientas necesarias para construir esta investigación de la mejor manera, enseñándonos a partir del error y la corrección que se podía hacer un buen trabajo que diera luces y caminos a este paso que es la archivística y su aplicación en la vida de las empresas.

Gracias al Ministerio de Cultura, en cabeza de su director de Archivo Hugo Cortés, que nos abrió las puertas para realizar nuestro trabajo de grado que, con su disponibilidad, constancia, fueron ayudando a comprender la archivística desde un aspecto electrónico generando grandes frutos de conocimiento y búsqueda de mejores prácticas en la entidad.

Edilberto y Yesid.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios, que nos dio la vida y nos dio la posibilidad de acceder a nuestros título profesional, y que hoy son recogidos con gran satisfacción y orgullo, pues él, cada día nos estaba mostrando a través de un maestros, un compañero, un trabajo en grupo, un trasnocho, unos parciales finales entre otros, que todo estaba listo y preparado para culminar la misión que nos había encomendado “ser la luz del mundo”, esa luz que hoy desde tanto aprendizajes estamos en la responsabilidad de mostrar en nuestra familia, nuestra vida laboral y en nuestras sociedad, compromiso que sé estaremos llevando hasta el fin de nuestras vidas.

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	IV
Introducción	1
1. Planteamiento del problema	3
2. Justificación	5
3. Antecedentes y estado del arte.....	6
3.1 Las tecnologías de la información como una herramienta de gestión.....	8
3.2 Aproximación a la gestión de la información y documentación.	9
3.4 La gestión de la información documental a partir del correo electrónico	10
4. Objetivos.....	11
4.1 Objetivo general	11
4.2 Objetivos específicos.....	11
5. Marco Teórico	12
5.1 Gestión de la información	12
5.3.1 Aspectos del correo electrónico.....	26
5.3.2 Aspecto organizativo	27
5.3.3 Aspectos Legal-Normativa	29
5.3.4 Aspecto Técnico del correo	31
6. Metodología.....	33
6.1 Enfoque	33
6.2 Tipo de investigación	34
6.3 Método	35
6.4 Técnica	35
6.5 Instrumento.....	36
6.6 Fases de la investigación	37
6.6.1 Caracterización del diseño del caso de estudio	37
6.6.2 Identificación del objeto de estudio.....	37
6.6.3 Preparación plan de entrevista.....	38

6.6.4 Recolección de la información	39
6.6.5 Caracterización	40
6.7 Población objeto de estudio	40
7. Análisis e interpretación	41
7.1 Triangulación y confrontación versus teóricos	41
8. Hallazgos	57
9. Propuesta	59
10. Conclusiones	85
11. Recomendaciones	87
12. Bibliografía	88
13. Anexo.....	100

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.

1. Planteamiento del problema

Las tecnologías de información y comunicaciones han venido generando, evoluciones en el mundo; respondiendo a una globalización que exige cada día más fluidez y agilidad en el intercambio de la comunicación electrónica especialmente, en uso del correo electrónico, quien ha generado un conjunto de cambios en la sociedad (Belloch, 2012).

En lo que respecta a la gestión de información que ahora se apoya cada vez más en recursos digitales de todo tipo. Algunos de estos cambios se originaron a partir de la inmediatez y la facilidad que posibilitan las comunicaciones electrónicas en el ámbito organizacional. Convirtiéndose en una herramienta habitual y casi indispensable del trabajo hasta llegar a decir que es el instrumento informático que más ha revolucionado las estructuras empresariales y las relaciones laborales (Aguilar, 2004, p. 2). Se comprende entonces, que la gestión de la información y las comunicaciones electrónicas, entre ellas el correo electrónico, son un instrumento utilizado para generar una comunicación eficiente y eficaz en las organizaciones, lo permitido grandes avances y proyecciones para el mundo empresarial.

Es así como, en el trabajo desarrollado por Aguilar sobre las últimas estadísticas referenciadas de la UPU publicadas en el año 2003 manifiestan que “Estados Unidos tendría un incremento significativo en el correo electrónico, donde se enviaron diariamente 1.470 millones de correos electrónicos en todo el mundo, mientras que el número de envíos postales ordinarios se estimaba en 570 millones”. Situación que no ha sido ajena para América Latina

y el Caribe, según la CEPAL (2010) “la participación de los servicios de correos y telecomunicaciones en el PIB Nacional ha sido creciente entre 2000 y 2010, pasando de 3,99% A 5,85%.” Se puede evidenciar así, el cambio que ha producido durante varios años la utilización del correo electrónico, bajando significativamente la tasa del correo postal, además de generar un cambio e intercambio en la transformación de las telecomunicaciones, por su rapidez, agilidad, eficacia que permite comprender que poco a poco se va apoderando de un mercado importante para la sociedad.

No obstante, las organizaciones no han adoptado políticas que permitan gestionar el correo electrónico tras su constante uso, esto se puede evidenciar ya que según datos de la “Association for Information and ImageManagement, AIIM sólo un 10% de las organizaciones tienen política de correo electrónico, si bien un 20% está trabajando en ello, y un 29% tenía previsto implantar una en los próximos dos años” (Sainz-Aloy y Soy-Aumatell, 2011 p.576).

De allí, que la disciplina archivística deba afrontar nuevos retos en el tratamiento documental, teniendo en cuenta que no solo debe diseñar procesos de tratamientos archivísticos para la documentación en contexto físico sino, que debe abordar un nuevo escenario, el contexto electrónico. Con el fin de garantizar el acceso y la preservación de la información registrada en documento a lo largo del tiempo.

Por ello, se hace conveniente que este “instrumento informático” y en sí, las comunicaciones electrónicas Y los procedimientos presentes en la gestión de la información adquieran unos lineamientos a partir del correo electrónico, como un mediador de la transformación de los datos y la información presente en la organización. Es así, que se ha dejado planteado la incidencia y modificación que va ocasionando el correo electrónico y la necesidad de proponer ¿qué lineamientos son necesarios para orientar la gestión de la información documental a partir del correo electrónico desde un estudio de caso?

2. Justificación

Con la constante evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se presentan nuevas formas de intercambio y gestión por medio de las comunicaciones electrónicas, a su vez, es un reto de la disciplina archivística, diseñar políticas para la adecuada administración de dichas comunicaciones, siendo el correo electrónico un instrumento de gestión de información que ha evolucionado el mundo, la forma de comunicación producto del desarrollo de las TIC. Esto evidencia en las organizaciones la necesidad de proponer lineamientos que regulen la gestión de la información a partir del correo electrónico y a su vez aplicar principios archivísticos que respondan a nuevos retos en el tratamiento y gestión de la información desde un ámbito electrónico.

Al realizar una revisión teórica se identificó la necesidad de proponer lineamientos específicos sobre cómo abordar la gestión de información a partir del correo electrónico en las

organizaciones. De ahí, la exigencia de plantear desde del marco teórico unas políticas o procedimientos que den soluciones a esta problemática.

Con el desarrollo de este trabajo de investigación se podrá reunir toda aquella información relevante de cómo abordar una correcta administración de información a partir del correo electrónico.

En definitiva, se sistematizan todas aquellas teorías, sobre la gestión de la información, gestión documental y la conceptualización del correo electrónico. Con el propósito de conocer a detalle los aspectos más significativos que puedan contribuir con los avances de otras investigaciones relacionadas con la temática abordada.

3. Antecedentes y estado del arte

Una vez realizada la revisión bibliográfica, en base de datos, sobre la gestión de la información documental a partir del correo electrónico, se evidenciaron estudios que reflejan la preocupación por parte de la administración de las comunicaciones electrónicas, un gran ejemplo, es el desarrollado en España donde el Grupo de Trabajo de Documentos Electrónicos de la Conferencia de Archiveros de Universidades Españolas (2010), desarrollaron una propuesta que tiene como objetivo el establecimiento de unas líneas básicas que ayuden a las instituciones universitarias a diseñar sus propias políticas corporativas adecuadas para el trámite y conservación del correo electrónico.

Otro estudio, que evidencia la problemática de la preservación del correo electrónico fue la que se desarrolló Gimeno en España (2013), donde propone unas recomendaciones que puedan servir como base para elaborar directrices que deberían regir un programa en la identificación, valoración, organización y conservación del correo electrónico producido por la Universidad de Zaragoza.

El contexto latinoamericano se ha evidenciado desde de la norma ISO 15489-1 algunas instrucciones que han contribuido con la formulación de políticas acerca del tema de la gestión de documentos electrónicos. Específicamente en Colombia, el Ministerio de Cultura, ha emitido el Decreto 1080, numeral 2.8.2.7.1 sobre la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (2015). Si bien estas normas no abordan el trámite de información a partir del correo electrónico, son referentes que determinan lineamientos para tener en cuenta en el desarrollo de este proyecto.

El mundo cibernético ha llevado a la construcción de nuevas maneras de comunicarse, ya no basta el texto realizado a mano ni tampoco el desarrollado por los correos postales tradicionales, sino que desde la interacción con la web cada día se exige mayor rapidez, eficacia y efectividad en lo que se quiere comunicar. Lo cual exige la adecuación hacia un nuevo panorama archivístico que debe ser abordado por la gestión de la información documental a partir del correo electrónico.

Por ello, en el estado del arte, las tecnologías de la información son socializadas como una herramienta de aproximación a la gestión de la información y documentación, y por último en la gestión de información documental a partir del correo electrónico. Dimensiones que se abordarán a continuación:

3.1 Las tecnologías de la información como una herramienta de gestión.

En el análisis de la investigación, se logra evidenciar que la tecnología de la información ha dejado de estar por fuera del mundo organizacional, para convertirse en un instrumento indispensable en la gestión, pues intervienen procesos y personas. Cambar, Graterol, y Añez, (2009) lo conceptúan de una manera más explícita como la “herramienta basada en un modelo en el que intervienen procesos y personas” (p.119) con el fin, de obtener mayores beneficios económicos, soportados en una infraestructura y en un desarrollo sistémico, que facilite la codificación, recopilación, integración del conocimiento en la organización.

Así el concepto de tecnología de la información ha sido transformado por el papel que desempeña en la administración de las comunicaciones y su tarea en el mundo corporativo, especialmente el organizacional, planteando nuevos retos para una sociedad cada día más tecnológica y que exige que la información sea acompañada desde el factor humano (Pérez y Dressler, 2007), agregan elementos en su investigación a la “relación entre las TIC y la GC que no estará completo sin considerar la relación entre las TIC y el factor humano como variable moderadora de todo el proceso orientado a la gestión como servicios” (p. 49).

3.2 Aproximación a la gestión de la información y documentación.

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.

3.4 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).

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Establecer lineamientos para orientar la gestión de la información documental a partir del correo electrónico: un estudio de caso.

4.2 Objetivos específicos

- Caracterizar los elementos que configuran el proceso de gestión de la información documental generada a partir del correo electrónico, desde un estudio de caso.
- Analizar de forma crítica la gestión de la información documental recogida a partir del estudio de un caso del correo electrónico.

- Proponer lineamientos que orienten la gestión de la información documental, a partir del correo electrónico institucional desde de un estudio de caso.

5. Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación está constituido a partir de las conceptualizaciones de las categorías en las cuales se estructura el proceso investigativo:

5.1 Gestión de la información

A lo largo de la historia se ha evidenciado la necesidad que tiene el ser humano de estar informado, es precisamente la información, ese elemento que ha acompañado el desarrollo de su evolución a lo largo de la historia, no sólo como un componente de carácter memorial e histórico o de hazañas, mitos y leyendas de los acontecimientos de la humanidad, sino, que ha sido, el medio de expresión, de comunicación, de aprendizaje y adquisición de conocimientos.

Para que tales sucesos sean conocidos o evidenciados a lo largo de la historia de generación en generación, es necesario realizar una serie de tratamientos o procesos a la información planteados desde la disciplina archivística como son: identificación, organización, clasificación y ordenación para garantizar la caracterización del ciclo de vida de

los documentos, convirtiéndose así estos procesos, en un imperativo categórico que permita al ser humano, no sólo tener acceso a la información sino hacer un buen uso de ella en el momento indicado (una asertiva toma de decisión en forma precisa y oportuna).

En una época marcada por un gran flujo de información que se gestiona, es inevitable pensar en los beneficios que ofrece la gestión de la información. Haciendo una analogía, la información puede considerarse la savia de una organización, cuyo funcionamiento depende del estado saludable en que se encuentre.

Por consiguiente, un adecuado flujo de información permite la gestión y construcción de conocimiento, como valor indispensable para dar soluciones a sucesos o acontecimientos que se presentan en sus quehaceres diario y en la toma de decisiones por medio de la información, ya que esta se convierte en factor importante en un mundo que está en constante evolución.

Para abordar la gestión de información se hace necesario, identificar sus orígenes, quién primero se refirió al término fue Martin White en 1985, quien afirmaba que el nacimiento del concepto de gestión de información se da como consecuencia de los primeros trabajos llevados a cabo por el Congreso de EE.UU. Que tenía como propósito la “reducción de trámites burocráticos”, dando lugar a la aprobación de la “Paperwork Reduction Act” “Acta de Reducción de trámites burocráticos” en 1980, introduciendo de esta manera la “potenciación del nuevo concepto y el desarrolló como disciplina” (López,1991, p.13).

A partir de la introducción anterior se profundizará sobre el origen y sus principales conceptos, con el propósito de comprender, los aspectos más relevantes y sus beneficios que conllevan a la aplicación de la gestión de la información en la sociedad.

Se remonta a mediados de los años 60, marcada por una era donde las organizaciones producían un alto volumen de información, producto de la evolución de las tecnologías de la información de la época. De esta manera, la gestión de la información se posiciona como una disciplina que emerge, que busca formar profesionales que contribuyan con buenas prácticas y correcta aplicación de las políticas de gestión de la información. (López,1991, p.22). Puesto que la información pasa ser un activo significativo para las organizaciones, debe ser eficiente y económicamente administrada de tal manera que pueda contribuir con el logro de los objetivos misionales y de la organización.

En la gestión de la información se han evidenciado una serie de planteamientos, que se hace necesario profundizar desde algunos teóricos más representativos que orientan sobre la definición y comprensión de dicho concepto, y que han sido de gran aporte para el término. (Manso Rodríguez, 2008) citado por Suárez, Rodríguez y Pérez, establece a la gestión de la información como “el conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad" (p.60), con este planteamiento, se señala a la gestión de la información como un todo, donde es necesario tener en cuenta que esta reúne una serie aspectos como los sociales, culturales,

económicos y políticos para que se cumpla con la razón de ser o su objeto misional de una entidad.

Para Fernández y Ponjuán (2003), comprende la gestión de la información como el “proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve”. Tiene como elemento básico, la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización, incluso en entidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, que para el caso son llamadas unidades de información. Con esta postura se amplía el prospecto y concepción de la gestión de la información como un elemento esencial al interior de cualquier organización.

Igualmente, la gestión de la información es entendida como el proceso de nivel estratégico donde se parametrizan roles y responsabilidades tanto de la organización como 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, eficiencia en el uso de la información y el incremento de la productividad de los funcionarios, (Sainz-Aloy y Soy-Aumatell, 2011, p.575) por tal razón la gestión de la información es “vista como la planificación, organización, dirección y control de la información dentro de un sistema abierto, gestionar la información íntegra en la organización un conjunto de instancias que la constituyen en función de hacer cumplir” (Fairer-Wessels,1997, p. 96).

Por consiguiente, es necesario identificar cómo en la organización, se realiza un tratamiento adecuado a la información, se registra, se guarda, se tramita, se controla y se aplican; los procesos de gestión de la información llevados a cabo por los profesionales encargados, para poner a disposición la información a los usuarios con el fin de generar conocimiento, desarrollan habilidades informativas permitiendo satisfacer la necesidad de información de los usuarios en un determinado contexto.

A partir de las anteriores posturas teóricas se identifica la gestión de la información como eje transversal en las organizaciones, ya que son estas las que toman la iniciativa de implementar soluciones que les permita llevar a cabo un control de la información con el propósito de ser más eficiente y eficaz en los procesos y actividades diarias, como evidencia de lo anteriormente afirmado en los años ochenta. Se crea la primera unidad encargada de llevar a cabo dicha tarea que tenía como fin “ofrecer mecanismos que permitieran a la organización, adquirir, producir y transmitir, al menor costo posible, datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización” (Acevedo, 2007, p. 8).

Por lo tanto, la gestión de la información contribuye con la calidad y usabilidad de la información. Ya que, en ella, se posibilita la forma de contribuir con el desarrollo organizativo al interior de una organización, adoptando e implementando proceso de clasificación, descripción y organización que a su vez pueda ser útil, no sólo para la organización sino para sus funcionarios que allí se desempeñan.

Hoy en día las organizaciones siguen presentando un alto volumen de crecimiento de información tanto en ámbito físico como electrónico, siendo este último uno de los problemas menos tenidos en cuenta dentro de las organizaciones. De ahí, que las entidades dispongan de los recursos (humanos, físicos, económicos) suficientes para el tratamiento de la información puesto que en “el contexto empresarial o desde el punto de vista de la administración, constituye un recurso decisivo que puede determinar el éxito de una organización siempre y cuando se gestione de manera eficiente (Suárez, Cruz, y Pérez, 2015, p. 1)

Ahora es oportuno, hacer una aclaración sobre el concepto de gestión de la información, la gestión documental y la gestión del conocimiento, son convergentes entre sí, pero no significa que sean lo mismo, se podría afirmar que una es consecuente de la otra, y que están estrechamente relacionadas, como se evidencia a partir del planteamiento realizado por Bustelo Ruesta y Amarilla Iglesias (2001) que definen la gestión de la información como “el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades” (p,7).

A lo anterior se añade, que la gestión de información puede identificar tres momentos, en un primer se hace referencia aquella comunicación interna, producto del desarrollo misional de la organización, el cual se evidencia a partir de sus documentos propios, la realización de una serie de actividades al interior de la organización. En un segundo momento, se plantea la necesidad de la gestión de la información externa, que consiste en

aquella información ya sea propia o de un tercero, en el cual se hace necesario consultar en escenarios distintos a los de la organización. El tercer elemento hace referencia a la gestión de información pública, que no es otra, que la que se ha generado de cara al público, como resultado de la gestión y la administración de una entidad del estado o con funciones públicas por una persona natural o jurídica.

A modo de conclusión, se comprende entonces que la gestión de la información es el eje transversal en cualquier organización para la toma de decisiones y en ella, no sólo puede limitarse al soporte físico, sino también, en el soporte electrónico. Esta relación es producto por el exponencial uso e incorporación de las tecnologías de información y comunicación. Es por ello, que el uso del correo electrónico se ha convertido en herramienta indispensable en las organizaciones para la gestión de la información electrónica.

5.2. Gestión documental

Para abordar el término gestión documental, se hace necesario realizar una aproximación de su génesis, a partir de la mitad del siglo XX se evidencia un crecimiento exponencial de documentos en las organizaciones, lo que prioriza la organización de sus archivos. En consecuencia, surge la necesidad por parte de las entidades de planificar estrategias que les permita tomar decisiones, con eficacia y eficiencia sobre sus negocios, con el fin de ser cada vez más competitivas.

Por lo tanto, se empieza hablar del término gestión de documentos, que hace referencia a aquellos documentos producidos en un ámbito administrativo. Para 1941 con la aplicación del concepto de records management, por parte Sociedad Americana de Archivistas solo se veía desde un punto administrativo en las organizaciones (Heredia, 2007).

De lo anterior, se percibe que la gestión de documentos estaba a cargo de los gestores documentales que no tenían nada que ver con los archiveros. Por lo tanto, el origen del término gestión documental, se debe a la traducción realizada por parte de archiveros francófonos canadienses de la palabra records management. De esta manera el término fue apropiado, ya que se consideró dentro de la archivística como un término novedoso (Heredia, 2007).

Sin embargo, el término gestión documental, para algunos autores de la archivística clásica, ha tenido una serie de confusiones (Heredia, 2007), generándose debates para unificar o redefinir tal concepto, encuentros, y apuestas con resultados no oportunos. A la fecha se siguen presentando algunas diferencias, por lo tanto, para este trabajo, no se busca evidenciar tales discrepancias, sólo se pretende abordar la gestión documental desde lo definido por varios autores, con el fin de realizar una apuesta de aplicación de la gestión documental desde un contexto del documento electrónico.

Por consiguiente, para la aplicación y el desarrollo de los procedimientos archivísticos dentro de una organización, es importante tener presente, que la gestión documental es un eje

transversal, dentro de la política archivística de cualquier organización. Cumplir con dichas políticas dependerá en gran medida de los procedimientos establecidos para la gestión de la información, ya sea por el cumplimiento de la norma, pero sí, al interior de la organización no hay una cultura organizacional, o protocolos o procedimiento definidos sobre el manejo de la información, difícilmente, esta va a contribuir y evidenciar las actividades desarrolladas dentro de las misma (Cárcel, 2011).

Ahora, es oportuno mencionar que no sólo basta con definir protocolos para el manejo de la información, sino, también, es necesario contar con la orientación de un profesional de información, que socialice la política, los procesos y procedimientos archivísticos al interior de la organización. Con el fin de garantizar el ciclo de vida de los documentos, desde el mismo momento que son producidos hasta su disposición final, evidenciando la trazabilidad de la gestión del documento como producto de su función en la organización.

Como se ha mencionado, no se ha definido propiamente el concepto de gestión documental, pues los autores no han llegado a un consenso, por tal motivo se abordan una serie de definiciones que orientan el enfoque de este trabajo, para la ISO 15489-1 (2016), el término utilizado para referirse a la gestión documental, se ha establecido como gestión de registros, el cual abarca: “a-crear y capturar registros con el fin de cumplir los requisitos en cuanto a evidencia de la actividad de negocio, b-tomar las acciones adecuadas para proteger su autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad en cuanto al contexto de su negocio y a los requisitos de la gestión de cambios a lo largo del tiempo”. Así mismo se señala que los

“registros se elaboran y se mantienen cada vez más, en ambientes digitales que ofrecen una variedad y oportunidad para nuevos tipos de utilización y de reutilización” (NTC 15489-1:2017, p. 4).

Al mismo tiempo se abordó la definición desarrollada por la normativa (Ley 594 del 2000) para Colombia, que establece a la Gestión documental como un “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”. (Congreso de la República de Colombia, 2000).

Desde de otro punto de vista la gestión documental es conceptualizada por Antonia Heredia (2007) como el “conjunto de intervenciones archivísticas desde la producción de los documentos hasta después de decidida su conservación permanente”. A partir de lo cual, Heredia (1998) señala que la gestión documental es “la puesta en ejecución de los principios y conocimientos de la Archivística integrada que busca el equilibrio entre el apoyo a la gestión administrativa, a la información y a la investigación, conciliando y sumando, no excluyendo ni restando” (p, 6).

5.3. Hacia una conceptualización y clasificación del correo electrónico

Para hablar de correo electrónico se hace necesario, realizar una aproximación histórica, de su origen, que permita comprender cómo ha evolucionado. A partir de las

diversas definiciones al transcurrir el tiempo. Para Banús y Cortés (2003) el correo electrónico, aparece en el año de 1965, ya que para la época se había enviado correos electrónicos, lo que conlleva a pensar, que surge ante de la aparición del Internet, posteriormente en 1972, el ingeniero Ray Tomlinson en 2006 utiliza el símbolo arroba "@" para identificar las direcciones del correo electrónico lo que se configuró en los años 90 como una nueva forma de comunicación, donde se envían mensajes formales e informales en el ámbito empresarial, este auge se dio por la incorporación y uso de los computadores en los 80. Fue así como, en 1988 la asociación de correo electrónico propone una definición con “el nombre genérico para la comunicación no interactiva de texto, datos, imágenes o mensajes de voz, entre un emisor y unos receptores específicos por medio de sistemas de telecomunicaciones” (Rea y Pemberton, 2001, p. 23).

Para profundizar en el concepto de correo electrónico, se tomaron los conceptos desarrollados por Banús y Cortés, (2003), para quienes el “correo electrónico es un problema a resolver”, para ello establecieron definiciones e interpretaciones amplias y de gran importancia sobre el tema, desarrollando tres perspectivas: la primera es “un método de comunicación y transmisión de la información”, la segunda corresponde a una “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 la tercera perspectiva: es el propio mensaje transmitido de un equipo informático a otro mediante un gestor de correo. Conceptos que serán analizados y confrontados a partir del componente normativo,

académico que permitan contextualizar y comprender el correo electrónico desde la gestión documental como un mediador en la gestión de la información. (p.13)

De lo anterior, se analizaron cada uno de los conceptos expuestos que orientan cómo la tecnología ha conceptualizado, el correo electrónico como una herramienta para la transmisión de la información, es necesario aclarar que en este proyecto de investigación el correo electrónico, se abordará desde una perspectiva enfocada en la disciplina archivística; un elemento imprescindible en la gestión de la información, también se podría conceptualizar el correo electrónico a partir de lo señalado en la Ley 527 de 1999, cuando se define mensaje de textos como la “información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax”, donde claramente se comprende que el correo electrónico es un documento, producido o generado desde cualquier soporte, el cual es comprendido como un símil del documento físico.

Para la ISO 15489-1:2016, se utiliza el término registro (record), haciéndose referencia a la “información creada, recibida y mantenida como evidencia y como activo por una organización o persona, en cumplimiento de obligaciones legales o en la transacción de negocio”. Así mismo, la norma señala como “conjunto de información, independientemente de su estructura o forma, se puede gestionar como un registro, esto incluye información en forma de un documento, un conjunto de datos y otros tipos de información digital o analógica

que se cree, capture o gestión en curso de negocio” (NTC-ISO 15489-1:2017, p. 4). Es aquí, donde se pretende realizar un acercamiento no solo, al documento físico, sino, en su contexto electrónico, con el fin de identificar, todo el desarrollo normativo que implica considerar la gestión de información y preservación del documento, desde una perspectiva archivística.

Por consiguiente, el correo electrónico se ha comprendido como un método de comunicación y transmisión de información, si bien, este concepto responde a un proceso profesional de carácter intelectual, no aborda en su conjunto la problemática archivista de la gestión de información a partir del correo. Otras concepciones lo definen como una *herramienta que posibilita la transmisión de información*, esta idea solo es vista como un simple instrumento tecnológico, que no permite pensar el correo electrónico como un documento valioso dentro del proceso de gestión en una organización.

Aparece el tercer concepto sobre el correo desde un componente netamente tecnológico como una actividad de envío de “*mensaje transmitido de un equipo informático a otro mediante un gestor de correo*” donde no se necesita la intervención o la interacción humana, como un elemento mecánico; desconociendo, que la gestión de comunicaciones electrónicas en las organizaciones necesitan evidenciar y garantizar que las actividades desarrollada generen un soporte de la gestión como un elemento de trazabilidad y transparencia de la gestión (Banús y Cortés, 2003, p14).

Desde las diferentes conceptualizaciones encontradas sobre el correo electrónico, es Castro (2002) quien mejor responde al enfoque desde la gestión documental. Porque comprende al correo electrónico como aquel que “posee una idéntica naturaleza a la del correo tradicional con la diferencia de que las comunicaciones se transmiten a través de la red digital” (Castro, 2002, p. 18), tal planteamiento da elementos para pensarse que la gestión del correo electrónico no es ajena a la gestión de información documental desde el mundo físico.

Pero, cuando se habla de correo electrónico se hace necesario aclarar que no sólo existe un tipo de correo electrónico. Sino, que también coexisten varios elementos dependiendo del usuario y del tipo de servicios que se requiera, pero en esencia es el mismo, ya que contempla la misma estructura técnica, la diferencia varía en la gestión que se realice con él (Castro, 2002). El tipo de proveedor que presta el servicio ya sea de carácter gratuito o privado va, a depender el protocolo de servicios.

Sin embargo, un correo electrónico está formado por dos partes o tipo de información, la primera denominada información de control, que comprende, los ítems como: la fecha de envío, destinatario, ordenador de donde se envía el correo, información de carácter técnico sobre la trazabilidad de la ruta que ha realizado el correo para llegar a su destino, la segunda parte comprende información de carácter personal, donde se evidencia ítems como: el asunto y contenido o texto del mensaje (Jara Villacís, 2010, p, 23).

5.3.1 Aspectos del correo electrónico

Hoy en 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:

5.3.2 Aspecto organizativo

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 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.

5.3.3 Aspectos Legal-Normativa

Desde 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).

5.3.4 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 preestablecidos 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 de 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).

6. Metodología

Según Taylor & Bogdan,(2002) la metodología designa no solo la estrategia y las técnicas, sino, la forma como se crea el horizonte teórico (P,15), desde donde se busca responder la pregunta planteada en el problema, es por eso que implica explicitar en un primer momento los paradigmas que configuran lo que se llama la metodología (Torres, 1997).

En este primer momento se presentan las teorías y los modelos conceptuales que permite interpretar y responder la pregunta de investigación ¿qué lineamientos son necesarios para la gestión de la información documental a partir del correo electrónico desde un estudio de caso?

6.1 Enfoque

Esta investigación es abordada desde un enfoque cualitativo entendido este, “como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones,

grabaciones y documentos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 9).

Así, que la investigación se fundamenta en una interpretación centrada en el entendimiento del significado de las acciones, en otras, palabras busca interpretar lo que va captando de la realidad (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010). Desde lo anterior, este enfoque cualitativo permitirá esbozar lineamientos para orientar la gestión de la información documental a partir del correo electrónico desde un estudio de caso.

6.2 Tipo de investigación

En el desarrollo de este trabajo se hizo primordial definir, el tipo de investigación que respondiera metodológicamente a la interpretación del estudio de caso. La investigación exploratoria es el mejor horizonte metodológico, porque ésta, se “realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 91).

Por ello, los estudios exploratorios según los autores antes señalados, en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, generalmente determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio.

Este tipo de investigación exploratoria permite conocer: una situación como un todo. Teniendo en cuenta propiedades y relaciones desde una dinámica interna de manera flexible y

abierta, permitiendo un diálogo permanente entre teorías y sujetos, versiones y observaciones. (Torres 1997, p. 27), que según lo mencionado anteriormente el objetivo es analizar un problema del cual no se cuentan con antecedentes o datos preliminares.

6.3 Método

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. Esas 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).

6.4 Técnica

La técnica que se utilizó en ésta investigación para la recolección de la información es la entrevista, entendida ésta como “una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa

para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”(Díaz-Bravo, 2013).

De otro lado, Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio conceptualizan que la “entrevista cualitativa es íntima, flexible y abierta. Se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p. 403)

Lo anterior, lleva a comprender que la información recolectada se convirtió, en la fuente de evidencia para realizar el análisis e interpretación del estudio de caso, información que fue recolectada a partir de una entrevista semiestructurada, éstas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (Rodríguez, 2011).

6.5 Instrumento

El instrumento es el recurso principal que se utiliza para registrar y recopilar información o datos para cualquiera que sea la modalidad investigativa o paradigma que se adopte, (Cerde, 1991), ahora bien, con el instrumento se puede resumir la labor previa de la investigación, ya que en él se expresan y se reflejan las directrices planteadas en el marco teórico.

Así, la guía de la entrevista para esta investigación fue diseñada a partir de dos criterios:

En un primer momento estuvo relacionado con preguntas que ayudaran a comprender el contexto en el cual se realizó el estudio del caso y el segundo, estuvo orientado a responder preguntas enfocadas a la categoría.

6.6 Fases de la investigación

“La realización de una investigación conlleva recorrer una serie de fases en las que el investigador se concentra en una tarea específica de la misma” (Castro,2013, p.79). Desde lo anterior para el desarrollo de esta investigación y según lo señalado por el estudio de caso, se definieron las siguientes fases:

6.6.1 Caracterización del diseño del caso de estudio

En esta fase se establecieron las estrategias y actividades, que respondiera a la pregunta de investigación que lineamientos son necesarios para la gestión de información documental a partir del correo electrónico.

6.6.2 Identificación del objeto de estudio

Para la realización de la investigación se tomó como objeto de estudio el Ministerio de Cultura, entidad pública encargada de formular, coordinar e implementar la política cultural del estado colombiano para estimular e impulsar el desarrollo de los procesos, proyectos y

actividades culturales y artísticas que reconozcan la diversidad y promuevan la valoración y protección del patrimonio cultural de la nación (www.mincultura.gov.co, 2017).

Por tal motivo, por ser una entidad del Estado está obligada a cumplir la política archivística del país, establecida bajo la Ley 594 de 2000. adicionalmente, en respuesta a su misión, es un deber de esta salvaguardar la memoria histórica y del patrimonio de la Nación.

Ahora bien, el Ministerio de Cultura es una entidad atípica porque tiene dependencias con funciones totalmente diferentes y que responden a una misión en particular, sin embargo, el Ministerio cuenta con una política de Gestión de Información y gestión documental transversal para toda la entidad.

6.6.3 Preparación plan de entrevista

Una vez identificada la entidad de objeto de estudio se procedió a seleccionar unas dependencias estratégicas para la realización del diseño y aplicación del instrumento de investigación, esta selección de dependencias se estableció con el objetivo delimitar el proceso y la recolección de la información.

Posteriormente se enunciaron un listado de preguntas que respondieron al objetivo señalado por la investigación, después se realizó una clasificación de las preguntas para determinar a qué categoría respondían.

Una vez clasificadas y seleccionadas las preguntas se organizaron lógicamente con el objetivo de estructurar el instrumento, de tal modo que permitiera realizar implícitamente preguntas de control y obtener información más completa y veraz.

Adicionalmente, durante la elaboración del instrumento se contó con la participación de validadores con experiencia en el campo académico, profesionales calificados en diseño y asesorías en investigaciones relacionadas con el tema de interés, finalmente se realizaron las correcciones y ajustes sugeridos dando como resultado el instrumento véase Anexo No. 1.

6.6.4 Recolección de la información

La recopilación de la información de esta investigación se obtuvo mediante la aplicación de la técnica de la entrevista semiestructurada, entiéndase como “una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducirle preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre el tema investigado” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 418)

De ahí se infiere, que para esta investigación la entrevista semiestructurada es la técnica apropiada que permitió la recolección de la información y la identificación de las categorías propuesta en este trabajo, las cuales aportan a la pregunta problema y al desarrollo de los objetivos de la investigación.

La aplicación de la entrevista semiestructurada fue realizada a cinco (5) funcionarios del Ministerio de Cultura. El guión estuvo compuesto por veintitrés (23) preguntas, las cuales estaban estructuradas en cuatro secciones: generalidades, gestión de información, gestión documental y correo electrónico.

6.6.5 Caracterización

En esta fase se realizó un proceso de clasificación, descripción y ordenamiento de la información recolectada, por medio de la aplicación de entrevistas semiestructuradas. Las preguntas, se organizaron de acuerdo con las categorías planteadas en el trabajo de investigación. Producto del proceso de la caracterización se diseñó una matriz de clasificación ver Anexo No. 2.

6.7 Población objeto de estudio

El objeto de estudio es comprendido “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2004, p, 114).

Por consiguiente, para esta investigación la población objeto de estudio correspondió a cinco (5) funcionarios del Ministerio de Cultura, quienes tienen una participación fundamental en la gestión y trámite de comunicaciones electrónicas de la entidad, con perfiles profesionales, que permiten la productividad y el desarrollo de las actividades al interior de ella.

7. Análisis e interpretación

En relación con el desarrollo de esta investigación se abordó 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).

7.1 Triangulación y confrontación versus teóricos

Conviene señalar, que para la categoría de Gestión de Información se plantearon las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Existe en la entidad políticas de gestión de información?,
- ✓ ¿Cuáles son esas políticas de gestión de información y en qué consiste?
- ✓ ¿Qué política manejas para gestionar los documentos electrónicos?

Preguntas que fueron desarrolladas con la finalidad de identificar con qué política cuenta el Ministerio, cuáles son y de qué manera estas se aplican al interior de la entidad para la gestión y trámite de la información.

Gestión de Información.

Es el proceso mediante el cual, una entidad coloca a disposición una serie de recursos para el tratamiento y organización, con el fin de identificar las fuentes de producción ya sea internas o externas que permite garantizar la optimización de procesos y la adecuada toma de decisión (Fernández y Ponjuan, 2003).

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, entiéndase 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.

A manera de conclusión se debe poner en práctica un plan de acción, que incluya seguimiento a los procesos y procedimientos, con el fin de definir y establecer las estrategias y avances en el desarrollo de una política integral de gestión. Ya que de esta forma se orientará a la entidad ha alcanzar los logros propuestos en sus objetivos acerca del manejo de la información. Se recomienda tomar acciones encaminadas a una participación colectiva en la construcción de esta como un compromiso de todos para con la sociedad.

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.

Gestión Documental

Se define como un conjunto de actividades administrativas y técnicas que le permiten a la organización la planificación y el manejo adecuado del flujo de la producción documental a lo largo del ciclo de vida de los documentos. Para garantizar su posterior consulta a generaciones futuras como un derecho que tienen todos los ciudadanos (A.G.N). Para el análisis de la categoría se realizaron las siguientes preguntas:

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 realizo 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.

Correo Electrónico

Es uno de los servicios más usados en Internet que permite el intercambio de mensajes entre las personas conectadas a la red, de manera similar a como funcionaba el correo tradicional, además posibilita enviar mensajes de forma rápida y económica. (Archivo General de la Nación, 2013). Para el análisis de esta categoría se elaboraron las siguientes preguntas:

¿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 envió 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.

Pues, 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).

8. Hallazgos

CATEGORÍA	PREGUNTA	RESULTADO	NORMATIVIDAD/ AUTORES	RECOMENDACIONES
Gestión de Información	¿Existe en la entidad política de gestión de información?	De 5 entrevistado 3 no tienen claridad las políticas existentes en la entidad Hay herramientas de gestión	Decreto 1567 de 1968 Presidencia de la Republica ISO 9000 N 4.18 formación y contra de proceso	Socialización y capacitación de las políticas que tiene el Ministerio
	¿Cuáles son esas políticas de gestión de información y en qué consiste?	Gestión de calidad entendida como un instructivo Gestión Documental comprendida como normatividad Seguridad de la información No hay claridad en que consiste las herramientas de gestión	Decreto 1567 de 1968 Presidencia de la Republica ISO 9000 N 4.18 formación y contra de proceso	Socialización y capacitación de las políticas que tiene el Ministerio
	¿Qué política maneja para gestionar los documentos electrónicos?	No hay una política para gestionar los correos electrónico Se cuenta con una herramienta de gestión documental en proceso de implementación	Decreto 2609 de 2012 Título V por el cual se establecen los aspectos para la adecuada gestión de los documentos electrónicos	Establecer una política para la gestión de correo electrónicos
Gestión Documental	¿Cómo clasifica de los correos electrónicos producidos?	Cada uno clasifica sus correos según su propio criterio	Acuerdo 05 de 2013 (Contempla proceso de clasificación documental)	Los correos electrónicos se deben clasificarse de acuerdo con la política de gestión documental de la entidad, teniendo cuenta el Acuerdo 05 de 2013 AGN
	¿Cuál es la disposición final que le da a correo electrónico una vez tramitado?	3 de los entrevistado no guardan correo 1 lo guarda en una carpeta de correos tramitados 1 los guarda según la TRD	Según Acuerdo 06 de 2014 debe (Garantizar la conservación y preservación de la información)	La entidad debe tomar los lineamientos planteados en el Acuerdo 06 definidos por el AGN

	¿Qué políticas o directrices que se realizan para conservar el correo electrónico institucional?	A partir de los entrevistado no hay una política establecida para la conservación del correo electrónico Hay un backup en el área de sistema	Según Acuerdo 06 de 2014 debe (Garantizar la conservación y preservación de la información)	La entidad debe tomar los lineamientos planteados en el Acuerdo 06 definidos por el AGN
	¿Qué procedimiento realiza para la recuperación o consulta de información en el correo electrónico institucional?	No hay procedimiento simplemente se utiliza la herramienta de búsqueda de Outlook	Decreto 1080 Artículo 2.8.2.5.9 ítem c) (Ministerio de Cultura,2015) Acuerdo 003 de 2015 de Archivo General de la Nación Acuerdo 002 de 2014 de Archivo General de la Nación	Todas las solicitudes realizadas por correo electrónico deben ser radicada por la herramienta de gestión documental de la entidad para asegura el ciclo de vida del documento
Correo Electrónico	¿Cuántos correos externos recibe en su correo corporativo al día?	Se realizan un alto volumen de tramites por correos electrónicos Los funcionarios cuentan con 3 dominios de correos	Decreto 2609 de 2012 Título V por el cual se establecen los aspectos para la adecuada gestión de los documentos electrónicos	Establecer una política para la gestión de correo electrónico donde estos sean radicados por la herramienta de gestión documental existente.
	¿Cuántos correos envía desde su cuenta corporativa al día?	Se envían respuesta de los trámites solicitados por correo electrónico.	Decreto 2609 de 2012 Título V por el cual se establecen los aspectos para la adecuada gestión de los documentos electrónicos	Establecer una política de control de recepción y envío de correos electrónicos. Aplicado el Acuerdo 60 del AGN

	¿Cuántos correos tiene en su bandeja de entrada de su cuenta corporativa?	Un gran volumen de correo electrónicos en la bandeja de Outlook	El correo electrónico es un enorme consumidor de espacio en los servidores. Es por lo tanto frecuente que en las organizaciones se limite el tamaño de los buzones de correo (Bustelo, C.2012)	Establecer una política de control de recepción y envío de correos electrónicos. Aplicado el Acuerdo 60 del AGN
	¿Qué trámite realiza con la información que recibe a través de su correo electrónico?	Se realizan trámites propios de la función asignada. No hay un proceso de organización y clasifica para los correos electrónicos No acceso a la consulta la información tramitada, ya que esta se encuentra en el pc del que lo tramita.		Establecer una política para la gestión de correo electrónico donde estos sean radicados por la herramienta de gestión documental existente.
	¿Cuál es el tiempo que utiliza para gestionar o responder un correo electrónico?	Hay un practica de enviar respuesta de la solicitud en el menor tiempo posible por correo No hay una promesa de servicio establecida para las solicitudes por correo electrónico. No hay contra de la producción documental electrónica		Establecer una política para la gestión de correo electrónico donde estos sean radicados por la herramienta de gestión documental existente.

9. Propuesta

Lineamientos para orientar la gestión de la información documental a partir del correo electrónico

Introducción

Es un deber del Ministerio de Cultura, velar por la preservación, valoración y acceso a las diversas manifestaciones culturales. Como entidad pública, está obligada a salvaguardar el patrimonio documental de la Nación. Por medio, de la custodia y conservación de sus archivos físicos y electrónicos, garantizando el ciclo de vida de acuerdo con la normalidad establecida por el ente rector de la política Archivística del país (AGN).

En respuesta a estas políticas, se presenta una propuesta para la administración de los documentos electrónicos producidos o recibidos por Ministerio de Cultura. Estos lineamientos servirán de hilo conductor en la ejecución de procedimientos y tareas de gestión documental a partir del correo electrónico, así, se orientarán las acciones de todos los funcionarios de la entidad que estén relacionados con la gestión de correos electrónicos como resultado del desarrollo de sus actividades y funciones.

Objetivo General

Proponer unos lineamientos que orienten la gestión de la información a partir del correo electrónico institucional en el Ministerio de Cultura.

Alcance

El propósito de esta propuesta es contribuir con la adecuada gestión y administración de los correos electrónicos en el Ministerio de Cultura. Por lo tanto, debe ser aplicada según los procesos que se tramiten por medio del correo, por lo tanto, es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de la entidad.

Público al cual está dirigido

Los lineamientos para el Sistema Gestión de Correo Electrónico de Archivo del Ministerio de Cultura, está dirigido a todos los servidores y empleados públicos de la entidad.

1. Disposiciones Generales

La entidad cuenta con una política de gestión documental, por lo tanto, es conveniente articular el Sistema de Gestión de Correo Electrónico de Archivo, donde se defina, qué se hace, quién hace qué y cómo se hace, por ello se tomó como metodología para la creación del SGCEA el Decreto 2609 del 2012 compilado en el Decreto 1080 y la norma NTC ISO 15489-

1 versión 2017, en el cual establece procedimientos, los cuales se aplican en la gestión del correo electrónico.

Para la implementación del Sistema Gestión de Correo Electrónico de Archivo SGCEA es necesario contar con el apoyo de la alta directiva del Ministerio, quien deberá adoptar directrices institucionales sobre el uso del correo mediante un marco normativo y reglamentario, definir los responsables en la difusión, aplicación y evaluación de las políticas establecidas.

Con el propósito de poner en conocimiento a los funcionarios del Ministerio de Cultura, y en la toma de concienciación de la correcta gestión de correo electrónico, y del valor de evidencia que este representa en el trámite realizado.

Los funcionarios de cada una de las dependencias garantizarán la adecuada organización y conservación de los correos electrónicos que están a su cargo, para lo cual, deberán aplicar las medidas requeridas dispuesto por la normatividad archivística establecida en la entidad.

Los funcionarios directivos a cargo de las dependencias o departamentos deben asignar un responsable para la verificación y aplicación de esta política; del mismo modo, el Grupo de Gestión Documental del Ministerio, el Departamento de Control Interno y de Gestión de la Calidad vigilarán el cumplimiento de dichos lineamientos.

Lineamientos generales para el Sistema Gestión de Correo Electrónico de Archivo

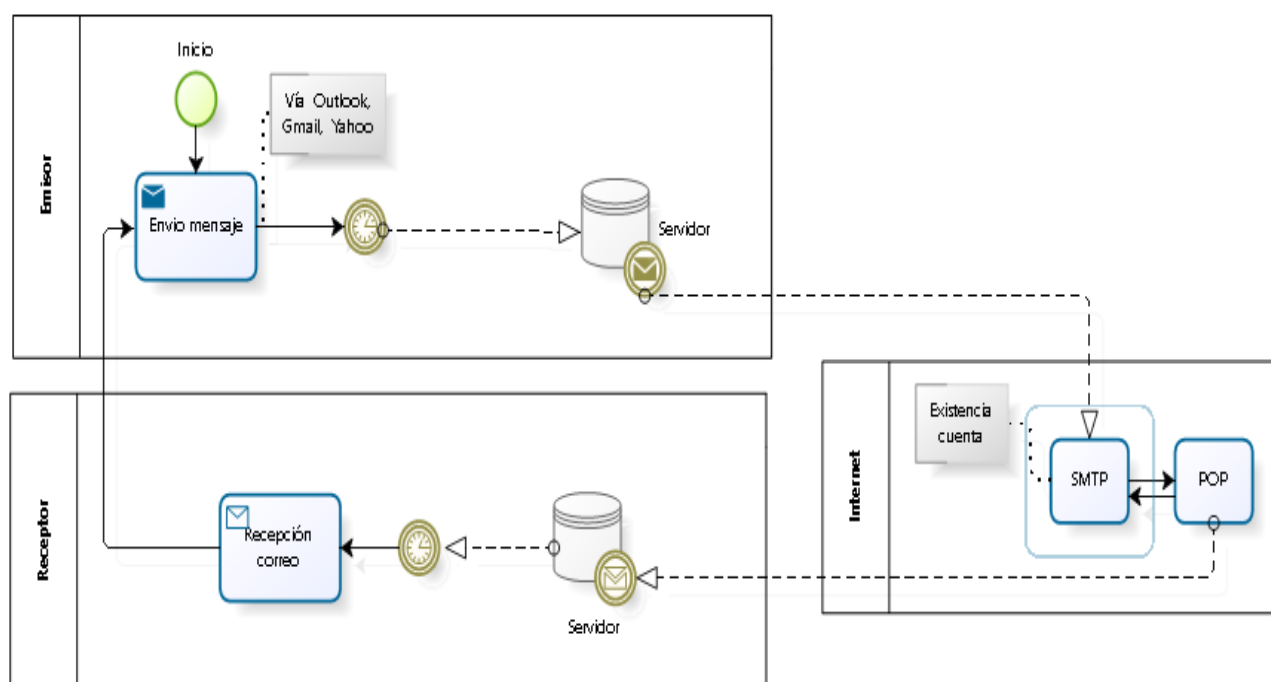


Figura 1: autoría propia

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” Icontec, 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 auditorias.
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 de que el principal se pueda conectar con el servidor secundario, y de esta forma no se pierda información y se pueda continuar con la operación

Lineamientos funcionales para el Sistema Gestión de Correo Electrónico de Archivo

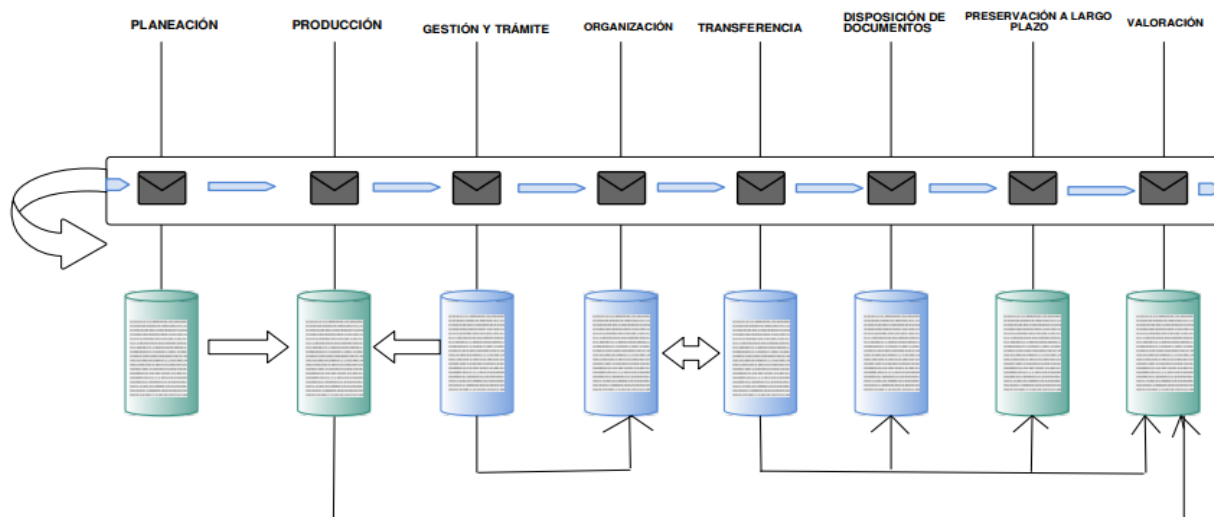


Figura 2: autoría propia

1. Planeación:

En esta fase o proceso se propone realizar un diagnóstico, para identificar qué tipo de solicitudes se pueden realizar por medio de correos electrónicos y que no sea necesario el documento físico para realizar el trámite.

Por otra parte, se diseñará un flujo que permita entender cuál será el ciclo para la gestión del correo electrónico al interior de la entidad, y bajo qué herramienta se realizará este proceso.

Después, se propone elaborar un manual o instructivo para que todos los servidores o funcionarios públicos estén informados de cómo realizar éste proceso.

2. Producción:

Para este proceso es necesario aclarar que no todo el correo electrónico puede ser considerado como un documento de archivo, por lo tanto, solo se tendrán en cuenta aquellos correos que han sido recibidos y enviados como producto del ejercicio de las funciones del Ministerio con relación a su objeto misional.

Es por ello, que se establece que todos los correos electrónicos que reciben los funcionarios del Ministerio, como producto de su función deben ser enviados al buzón de radicación ventanilla virtual para que el auxiliar administrativo proceda a verificar los datos del correo y así proceder con la radicación.

Para el proceso de creación del correo electrónico se establecen los siguientes pasos:

En la cabecera del Correo: Identificar de forma clara y concisa el asunto del Correo a su vez hacer referencia a un único asunto.

En el cuerpo del mensaje: Explicar de forma clara el objetivo del correo y la solicitud que se requiere, o en su caso responder a la solicitud de acuerdo con los lineamientos estipulados en el manual de comunicaciones.

La estructura y el diseño adecuado: para que los mensajes sean más fáciles y rápidos de leer y comprender, se debe mantener la siguiente estructura:

- Mantenga oraciones de 15 a 20 palabras
- Use párrafos cortos con líneas en blanco entre cada párrafo
- Use encabezados de subtema en mensajes largos
- Use viñetas o números siempre que sea posible
- Se propone el tamaño máximo de los archivos adjuntos para enviar por correo electrónico de 10 Mbytes

Los funcionarios que produzcan correos deben identificar durante el trámite la serie, subserie y expediente a la cual pertenezca de acuerdo con la Tabla de Retención Documental - TRD.

Pie de firma: Deberá contener el nombre completo del remitente, dependencia a la que pertenece, cargo del funcionario, número de teléfono, la firma con los logos institucionales autorizados por la política de comunicaciones de la entidad.

Para la gestión eficaz al interior del Ministerio, se propone que todas las solicitudes de aprobación, validación, asignación de tareas y aquellas que se consideren pertinentes, se

deben gestionar como comunicaciones internas. a partir del código de radicación INT por medio del AZ digital.

3. Gestión y trámite:

La entidad debe establecer sólo un canal de comunicación para la gestión de solicitudes por medio de correos, esto con fin de llevar a cabo un control de la producción de los documentos electrónicos. por tal motivo se debe disponer de una ventanilla virtual para el ingreso de todas las solicitudes.

Ejemplo ventanilla@mincultura.gov.co

Todas estas comunicaciones recibidas por correo electrónico de solicitudes deben radicarse en el gestor documental de la entidad. En el caso de que un correo fuese recibo por otro canal diferente al dispuesto, se debe enviar al buzón de ventanilla para que el funcionario lo radique.

Para radicar el correo electrónico el Auxiliar Administrativo deberá tener en cuenta los anexos que contiene el correo, el remitente y el trámite solicitado.

No se deben realizar reenvíos de correo al buzón, la forma correcta es: el usuario recibe un correo, lo guarda como mensaje de Outlook. Luego este mensaje lo deberá enviar al buzón de radicación como archivo adjunto, indicado el proceso al cual corresponde.

A su vez no se podrán reservar números de radicación, tampoco números repetidos, la numeración es asignada en estricto orden de recepción de los correos. Cuando existan errores en la radicación se debe dejar constancia y justificación de dicho evento y no se podrá eliminar por ningún motivo.

En ningún caso los funcionarios deberán tramitar las solicitudes por correos electrónicos, sin antes haber sido radicados en el Sistema de Correspondencia de la entidad.

Todos los correos que produzca el Ministerio de Cultura, como respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, también deben ser radicadas, esto con el fin de controlar y dejar trazabilidad del trámite efectuado en la herramienta de gestión Documental del Ministerio.

Los correos electrónicos una vez radicados en el AZ digital, son responsabilidad del Auxiliar Administrativo para realizar la distribución por el sistema. En el caso de que un correo fuese asignado a una dependencia erróneamente, ya sea, porque el trámite no es de su competencia, o no se tiene claridad del requerimiento solicitado, el funcionario que recibió la asignación validará si la solicitud es de su gestión, si no lo es, este debe rechazar dicho requerimiento.

Es por ello, que es necesario realizar un flujograma desde el AZ digital, que permita radicar, luego distribuir y después el usuario tenga la opción de confirmar o rechazar la solicitud asignada. Adicionalmente, la herramienta debe contemplar un módulo de asignaciones, con el fin de que el funcionario pueda identificar qué solicitudes tiene pendiente para tramitar, por medio de una notificación.

Una vez realizadas estas asignaciones, los líderes de cada dependencia deben velar por la gestión oportuna de las respuestas a los correos radicados que le sean asignado a esta. Dicha respuesta debe ser emitida dentro de los tiempos establecidos, tipo de solicitud o en la normatividad externa e interna vigente.

Servicio de consulta

El servicio a la consulta de correos electrónicos estará disponible desde la herramienta o gestor documental con ciertas restricciones, ningún usuario externo a la oficina productora de documentos electrónicos tendrá acceso directo al repositorio donde se almacene la documentación sin previa autorización de los responsables del proceso.

Del mismo modo, los líderes de cada dependencia productora de correos electrónicos deben velar por la correcta administración del servicio de consulta de los expedientes de su archivo de gestión, garantizando la reserva de los documentos confidenciales. Por ello, el Ministerio deberá establecer roles y perfiles para el acceso a las comunicaciones electrónicas

tramitadas, según restricciones y condiciones, cuando por la naturaleza de la información tenga el carácter de *confidencialidad o de uso interno*.

Se debe expresar desde el momento de su creación los atributos del correo electrónico, tales como el trámite o asunto al que corresponde, los nombres de quienes intervinieron en las diferentes acciones que se llevaron a cabo con el documento, la fecha de creación, la fecha de transmisión, nivel de acceso, los privilegios de acceso, mantenimiento, modificación, transferencia y disposición.

En concordancia con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, El Ministerio de Cultura debe comprometerse a proteger los datos de los funcionarios o personas naturales o jurídicas que se encuentren en un correo electrónico o bajo custodia del Ministerio de Cultura , a través de las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o uso fraudulento.

4. Organización:

Los correos electrónicos que produzca y recepcione el Ministerio de Cultura podrán organizarse como un documento de archivo, conservando sus respectivos adjuntos, con plena equivalencia a los expedientes de las series documentales correspondientes al mundo físico, teniendo en cuenta al cuadro de clasificación documental que tiene la entidad. En términos

generales lo dispuesto en los Lineamientos para la organización y conservación de los documentos

Para la organización del correo electrónico se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ El principio de procedencia y orden original.
- ✓ Los correos electrónicos se deberán organizar de acuerdo con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental-TRD, ya que estos pertenecen a una serie o subserie.
- ✓ Los correos electrónicos deben contemplar los procesos de organización que se han definido para los documentos en el contexto físico, como son identificación, clasificación, ordenación, descripción y valoración, esto con el fin, de tener acceso a la consulta y recuperación de la información.

Para llevar a cabo, el proceso de clasificación de los correos electrónicos se debe tener en cuenta los instrumentos archivísticos, como son las tablas de retención documental y el cuadro de clasificación, con el propósito que los correos que se archiven ya sea según la serie o subserie en el expediente electrónico al que corresponda.

Los funcionarios del Ministerio de Cultura garantizarán el adecuado funcionamiento de la administración y conservación de los correos electrónicos que están su cargo, para lo

cual, deberán aplicar las medidas requeridas en lo dispuesto por la normatividad archivística de la entidad.

No se deberán imprimir los correos para conformar en un expediente físico. En caso de no contar con un gestor documental en la entidad, en la administración y custodia de registros electrónicos, se deberá crear uno. Si la carpeta es híbrida se hará la respectiva nota de una referencia cruzada indicando que el documento hace parte de un expediente físico.

Así mismo, por ningún motivo se deben crear expedientes bajo los nombres de correspondencia, varios, otros o pendientes por gestionar, toda vez que los correos que se producen o reciben están relacionados con una serie o subserie documental. No incluir correos transitorios o de apoyo en las carpetas.

5. Transferencia:

Para este procedimiento se propone que el gestor documental pueda controlar las transferencias por medio de la Tabla de Retención Documental-TRD, ya que en ellas están definidos los tiempos de conservación para cada una de la fase del archivo. Desde este contexto, se pueda automatizar las transferencias de una fase a otra dentro de la misma herramienta.

6. Disposición de documentos:

La disposición final de los correos electrónicos estará reflejada en las tablas de retención documental de cada proceso de las dependencias productoras de información. Por lo tanto, el ciclo de vital del correo electrónico estará regulado por los criterios de conservación que están definidos en la Tabla de Retención Documental-TRD según la serie o subserie al que pertenezca. De allí, el Ministerio de Cultura debe garantizar la preservación a largo plazo del correo electrónico según el tiempo definido en estas.

Los funcionarios no podrán eliminar los correos electrónicos, este procedimiento sólo podrá realizarse una vez que los correos electrónicos hayan agotado su tiempo de conservación según lo determine la Tabla de Retención Documental-TRD.

7. Preservación a largo plazo:

Los correos electrónicos de archivo, no se diferencia en cuanto a su finalidad, a los documentos físicos, es decir los correos electrónicos deben conservarse y preservarse como evidencia de las actividades realizadas en la entidad. Por tal motivo se debe garantizar durante su ciclo vital, la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

Desde lo anterior, cobra relevancia las acciones y estándares definidos para conservar y preservar la evidencia asociada a los documentos electrónicos, conservando sus propiedades fundamentales, como lo son su contenido su contexto y estructura a lo largo del tiempo.

La entidad debe garantizar la transferencia de información electrónica de un soporte obsoleto a uno nuevo de forma continua, de tal modo, que la legibilidad y acceso a los documentos no sean un problema a futuro, sino por el contrario que se estandaricen formatos abiertos y neutrales con respecto a la tecnología.

De esta manera, para asegurar la integridad los correos electrónicos deben permanecer completos y protegidos de manipulaciones o cualquier posibilidad de cambio (de versión o cambio de un formato); así mismo se debe evitar su alteración o eliminación por personas no autorizadas. En caso de requerirse un cambio a la estructura del correo electrónico por razones plenamente justificadas y por personal debidamente autorizado, se debe dejar evidencia de dichos cambios en el sistema de gestión de Correos electrónicos, a través de metadatos.

Para cumplir con los requisitos de inalterabilidad, se garantizará que un correo electrónico generado por primera vez en su forma definitiva no sea modificado a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su producción hasta su conservación temporal o definitiva, condición que puede satisfacerse mediante la aplicación de sistemas de protección de la información, salvo las modificaciones realizadas a la estructura del correo electrónico con fines de preservación a largo plazo.

El contenido de los correos electrónicos de archivo es una representación completa, fiel y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos que evidencia y, por lo tanto, su carácter de evidencia asegura que se puede recurrir a estos en el curso de posteriores

operaciones o actividades, con ello se cumple los requisitos de la fiabilidad de los correos electrónicos.

El Ministerio de Cultura establecerá los mecanismos técnicos que aseguren que los correos electrónicos se puedan consultar y estén disponible en el futuro, independientemente del servidor de correo que lo produjo, su estructura o medio de registro original.

Finalmente, el Ministerio de Cultura debe definir con el área de Tecnologías de Información-TI lineamientos para realizar actividades de migración, emulación y refreshing de los correos electrónicos, con el fin de establecer el plan de preservación a largo plazo.

8. Valoración:

Partiendo de la normatividad definida en el Decreto 1080 en el capítulo V Gestión de Documentos, numeral 2.8.2.5.9 apartado H. Este proceso aplica a todos los correos electrónicos del Ministerio de Cultura, iniciando con el de la producción hasta la aplicación de la disposición final de los correos. Por consiguiente, todo correo que sea producido deberá ser valorado, con el con apoyo de la dependencia Legal, de igual manera, se solicitar soporte técnico cuando se requiera, para la valoración de los correos electrónicos a las entidades reguladoras o en su caso al Archivo General de la Nación.

De esta manera se procederá a definir los plazos de conservación, la disposición final de los correos electrónicos y actualizar las Tablas de Retención Documental-TRD, así como el Cuadro de Clasificación Documental.

No se deberá conservar más de un formato del correo electrónico. Si ha archivado el correo electrónico en un sistema gestión de expedientes, podrá eliminar la copia existente.

GLOSARIO

El glosario anexo a este documento, corresponde a una selección de términos asociados con el tema, seleccionados a partir de la normatividad colombiana.

Accesibilidad: La disponibilidad y usabilidad de la información, en el sentido de la capacidad o facilidad futura de la información de poder ser reproducida y por tanto usada.

Acceso: derecho, oportunidad, medio de encontrar, usar o recuperar información.

Archivo electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Asunto: Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.

Autenticidad: característica técnica para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en el tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades.

Buzón de Correo: Área de un servidor de correo electrónico en la que un usuario puede dejar o recoger correspondencia se habla de buzón electrónico, para el espacio destinado al almacenamiento de los mensajes, de acuse de recibo, para el mensaje de recepción, de remitente.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Clasificación Documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Código: Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

Conservación: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Correo Electrónico: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica

Correos Transitorios: Correo electrónico que tiene ningún valor de evidencia y que no es necesario conservarlo. por ejemplo, los personales, spam o información no solicitada.

Cuadro de Clasificación Documental: Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.

Custodia de documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.

Descripción Documental: Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

Disponibilidad: característica de seguridad de la información, que garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la misma y a los recursos relacionados, toda vez que lo requieran asegurando su conservación durante el tiempo exigido por ley.

Disposición Final: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

Distribución De Documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documento Electrónico de Archivo: registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital. Es

producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Documento Electrónico: es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Expediente Electrónico de Archivo: conjunto de documentos electrónicos de archivo relacionados entre sí. Es expediente electrónico es un conjunto de documentos electrónicos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan y que se encuentran vinculados entre sí para ser archivados.

Expediente Híbrido: Son los que se componen de documentos electrónicos y documentos físicos.

Expediente: unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

Fiabilidad: Es una representación completa y precisa de lo que da testimonio y se puede recurrir a él para demostrarlo. Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

Gestión Documental: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las

entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Gestión y Trámite: El Proceso de Gestión y Trámite hace referencia al conjunto de actividades necesarias para la recepción, registro, vinculación de los documentos a los procesos y procedimientos de Avianca, distribución, descripción, recuperación y acceso a los documentos.

Gestor Documental: es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida de este, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia

Identificación Documental: Primera etapa de la labor archivística, que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas que sustentan la estructura de un fondo.

IMAP: es un protocolo de aplicación que permite el acceso a mensajes almacenados en un servidor de Internet. Mediante IMAP se puede tener acceso al correo electrónico desde cualquier equipo que tenga una conexión a Internet

Inalterabilidad: Se debe garantizar que un documento electrónico generado por primera vez en su forma definitiva no sea modificado a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su producción hasta su conservación temporal o definitiva, condición que puede satisfacerse mediante la aplicación de sistemas de protección de la información, salvo las modificaciones realizadas a la estructura del documento con fines de preservación a largo plazo.

Instrumentos Archivísticos: Herramientas con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la archivística y la gestión documental.

Integridad: Característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma. / Hace referencia al carácter completo e inalterado del documento electrónico. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas.

Metadatos: En el contexto de la gestión de documentos, los metadatos se definen como datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo.

Migración: Proceso de mover los registros de una configuración de hardware o software a otra sin cambiar el formato. / Acción de trasladar documentos de archivo de un sistema a otro, manteniendo la autenticidad, la integridad, la fiabilidad y la disponibilidad de los mismo.

Notificación: acción de notificar mediante un documento físico electrónico de manera legal u oficial un asunto.

Ordenación Documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

Organización: Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente

Planeación: El proceso de Planeación hace referencia al conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico.

POP3: Protocolo de Oficina Postal y que suele mencionarse por sus siglas POP, se utiliza en el ámbito de la informática. Se trata de un protocolo empleado por los clientes de correo electrónico para recibir y descargar los mensajes que se encuentran alojados en un servidor de tipo remoto.

Preservación a Largo Plazo: conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.

Preservación del Correo Electrónico: Proceso específico para mantener los correos electrónicos durante y a través de diferentes generaciones de tecnología al paso del tiempo, sin importar donde residen.

Principio de Orden Original: Es un principio fundamental de la teoría archivística que establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo.

Principio de Procedencia: Es el principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una entidad y sus áreas no deben reunir con los de otras.

Procedimiento Documental: El conjunto de reglas establecidas para elaborar un documento de archivo. A mayor estandarización y rigor en el procedimiento, mayor fiabilidad de que el documento de archivo sea lo que presume ser.

Producción Documental: El proceso de producción documental hace referencia a los aspectos de origen, creación y diseño de formatos, lineamientos y documentos de Avianca, independientemente del soporte o medio en el cual este contenido.

Recepción de Documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Recuperación de Documentos: Es el procedimiento que permite obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

Repositorio: Es un archivo donde se depositan, en formato electrónico y digital, materiales derivados de la producción en el ejercicio de sus funciones de cada entidad.

Serie Documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros

Servidor de Correo: programa o aplicación-cliente de cómputo utilizado para recibir y enviar mensajes electrónicos. Por ejemplo, Microsoft Outlook, Microsoft Mail, Hotmail, Gmail etc.

SGCEA: Sistema de Gestión de Correo Electrónico de Archivo conjunto de lineamientos orientados a la gestión de correo electrónico durante su ciclo vida.

Tabla de Retención Documental (TRD): Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tipo Documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Trámite de Documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Transferencia: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

Trazabilidad: Creación, incorporación y conservación de información sobre el movimiento y el uso de documentos de archivo.

Valoración: Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

10. 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 pudo 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 es un activo de información valioso para la organización, en el cual se debe garantizar los principios de disponibilidad integridad y confidencialidad.

11. Recomendaciones

Con el avance de las tecnologías conlleva a nuevas formas de intercambiar datos, mensajes entre otros, por esto, es conveniente que los profesionales de la información deben fortalecer la disciplina archivística con lineamientos o políticas en todos sus ámbitos, y más aún para los documentos electrónicos, de no hacerlo se estaría perdiendo la memoria no solo, de una organización, sino también la de un país.

Es conveniente implementar un Sistema de Gestión de Correo Electrónico de Archivo en todas las organizaciones públicas y privadas, con el fin de que se garantice la correcta organización, conservación y preservación a largo plazo de los correos producidos en el ejercicio de sus funciones. Por ello es significativo que los Profesionales de Información y Documentación generen nuevas estrategias y adopten lineamientos que les permitan mejorar la gestión de manera eficiente y eficaz de la información gestionada a través de los correos electrónicos en las organizaciones donde se desempeñen.

Los Profesionales de Información y Documentación les corresponderá liderar procesos o políticas para el mejoramiento del tratamiento de la producción documental, creando una

sinergia con un (unos) grupo(s) interdisciplinar(es), con el propósito de establecer mejoras en el Sistema de Gestión de Correo Electrónico de Archivo y en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos.

Se deben diseñar y ejecutar programas de capacitación a todos los actores involucrados en las entidades, con relación a la importancia de llevar a cabo una correcta gestión de los correos electrónicos, para la construcción y registro de la memoria institucional desde un contexto electrónico.

Es responsabilidad de todos los custodios y administradores de información velar por la memoria institucional de la entidad al cual se pertenece. Diseñando e implementado políticas que permitan controlar la producción documental desde múltiples escenarios, tanto físico como electrónico, con el fin de construir por medio de la evidencia la historia de la organización por medios de los documentos.

12. Bibliografía

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_Conulte/Recursos/Publicaciones/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*. Lligall 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., & Añez, 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/aprenggeom/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 al 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/Norma1.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/Norma1.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.secretariassenado.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.secretariassenado.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. 6ª, 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 1. 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://cepywearagon.blogspot.com.co/2011/09/la-gestion-del-correo-electronico.html>

Rea, J., & Michael Pemberton. (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.

13. Anexo

Anexo 1: Instrumento de investigación

ÍTEMS	PREGUNTA	CATEGORIA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	RESULTADOS
5	¿Existe en la entidad políticas de gestión de información?	G. I							
6	¿Cuáles son esas políticas de gestión de información y en qué consiste?	G. I							
7	¿Cuáles elementos hacen parte de la política de gestión documental en área y en consiste?	G. I							
8	¿Para gestionar los documentos electrónicos que política maneja?	G. I							
10	¿La entidad le suministró un correo electrónico corporativo para desempeñar sus funciones?	C. E							
12	¿De los correos recibidos en su cuenta corporativa el contenido de información es relativa a que temas?	C. E							
13	¿Cuántos correos externos recibe en su correo corporativo al día?	C. E							
14	¿Cuántos correos envía desde su cuenta corporativa al día?	C. E							
16	¿Qué trámite realiza con la información que recibe a través de su correo electrónico?	C. E							
19	¿Cómo clasifica usted los correos electrónicos producidos?	G. D							
20	¿Cuál es la disposición final que le da a correo electrónico una vez tramitado?	G. D							
25	¿Qué políticas o directrices utiliza para conservar el correo electrónico institucional?	G. D							
26	¿Qué procedimiento realiza para la recuperación o consulta de información en el correo electrónico institucional?	G. D							

Anexo 2: Matriz de Caracterización

[illegible]