

En la mayoría de las organizaciones en las que he trabajado como consultora en gestión documental, uno de los **temas prioritarios** a solucionar es como gestionar el correo electrónico. Recientemente he leído dos documentos relacionados con el tema de la gestión del correo electrónico. En el primero, se hace una estupenda recopilación del estado del arte, si bien visto desde la óptica de la preservación del e-mail como patrimonio histórico. (Prom, Christopher. *Preserving e-mail*. Digital

Preservation Coalition Technology Watch Report 11-01 December 2011.

[DOI http://dx.doi.org/10.7207/twr11-01](http://dx.doi.org/10.7207/twr11-01))

. El segundo es la política interna de la gestión del correo electrónico en los Archives Nationales de France.

La gestión et l'archivage des courriels

:

[Manuel pratique 1re partie](#)

. Ambos me han hecho reflexionar y recopilar en este post las ideas más importantes acerca de esta cuestión.

El crecimiento **exponencial** del uso del correo electrónico tanto para la comunicación externa como interna se ha aceptado normalmente sin planificar de forma corporativa cual es el uso y la forma de gestionarlo a lo largo del tiempo. En la mayoría de las organizaciones la **responsabilidad**

sobre cómo gestionar los correos electrónicos descansa sobre los usuarios (emisores y receptores). En este sentido es frecuente encontrar que en una misma organización conviven “n” formas de utilizar y gestionar el correo electrónico, derivadas por las distintas interpretaciones realizadas por los usuarios finales. El correo electrónico es además 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, obligando a los usuarios a eliminar correos para permitir seguir enviando y recibiendo. El correo electrónico es utilizado como trasmisor de

documentos electrónicos

en forma de adjuntos. Esta práctica totalmente cotidiana es la fuente de creación de copias incontroladas de los documentos electrónicos.

En las instituciones en las que se ha establecido una **política específica de correo electrónico**, casi siempre se ha hecho desde el punto de vista estrictamente tecnológico o de protección de datos, sin tener en cuenta

que los correos electrónicos pueden ser documentos a gestionar.

Para gestionar los correos electrónicos como documentos podemos definir distintas **estrategias** que pueden variar desde:

- imprimir **copias en papel** de los correos electrónicos, si bien la autenticidad y fiabilidad de estas copias es prácticamente nula.
- duplicar todos los mensajes transmitidos a otro almacenamiento fuera del servidor sin intervención del usuario, lo que fundamentalmente se hace cuando la organización se quiere curar en salud de los riesgos de destrucción de e-mail (las soluciones que nos ofrece el mercado para esto son denominadas **e-mail archiving**)
- establecer una serie de **carpetas compartidas** en el servidor de correo que permiten que de forma manual o en algunos casos automatizada, los correos se clasifiquen en un estructura previamente establecida, sin sacarlos de su entorno de producción.
- trasladar los correos electrónicos al **repositorio documental corporativo** mediante herramientas de usuario o sistemas automatizados. Esto normalmente conlleva la conversión de los correos electrónicos a otros formatos como PDF o XML (casi todas la aplicaciones EDMRS incluyen módulos que facilitan esta tarea)

Pero cuando todavía no hemos conseguido asentar las buenas prácticas en la gestión del correo electrónico como documentos, quizás no nos tengamos que preocupar por el **futuro**. Empiezan a oírse voces que cuestionan el uso de esta tecnología en las organizaciones. En 2011 sorprendió mucho la noticia de que Atos Origin quería ser una compañía con

0 e-mails en tres años

, como medio para combatir la sobrecarga de información. La noticia, que se produjo en Febrero, tuvo tanto impacto que se ha ido diseminando por la red durante mucho tiempo y medios de comunicación muy distintos se han hecho eco de la misma, algunos con entradas tan llamativas como “La muerte del e-mail....Web de Atos.

[Comunicados de Prensa.](#)