

## Trabajo Fin de Grado

# El Correo Electrónico: recomendación de directrices para su Gestión Documental en la Universidad de Zaragoza Anexos

Autor

Antonio Gimeno Gironés

Director

Miguel Ángel Esteban Navarro

Facultad de Filosofía y Letras  
Año 2013

## **ANEXO I. Legislación aplicable al correo electrónico**

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información.

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.

Real Decreto 139/2000, de 4 de febrero, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos.

Real Decreto 1671/2009 de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.

Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de los medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.

Real decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

## **ANEXO II. Normativa técnica aplicable para la gestión documental del correo electrónico**

ISO 15801:2004 Document management -- Information stored electronically -- Recommendations for trustworthiness and reliability

ISO 19005:2005 Document management- Electronic document file format for long-term preservation.

ISO 23081-2:2009 Information and documentation -- Managing metadata for records.

ISO 3030:2011 Information and documentation -- Management systems for records -- Fundamentals and vocabulary.

ISO/IEC 26300:2006 Open Document format for office applications (Open Document) v.1.0.

ISO/TR 15489-2:2001 (1 y 2)Information and documentation -- Records management.

ISO/TR 18491:2005 Long-term preservation of electronic document-based information.

ISO/TR 26122:2008 Information and documentation. Work process analysis for records.

MOREQ2 - 2008 - Model Requirements for the Management of Electronic Records, second version. Normativa a nivel Europeo desarrollada por el DLM Forum Foundation.

MOREQ2010 – 2011 - Model Requirements for the Management of Electronic Records. 2010 version. Normativa a nivel Europeo desarrollada por el DLM Forum Foundation.

UNE-ISO 15489 (1 y 2): 2006 Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades. Parte 2: Directrices.

UNE-ISO 19005-1:2008 Gestión de documentos. Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo.

UNE-ISO 23081 (1 y 2): 2008 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos.

UNE-ISO 30300:2011 (Revisión de la ISO 15489): Sistema de Gestión para los documentos.

UNE-ISO/TR 15801:2008 -- Información almacenada electrónicamente.  
Recomendaciones para la veracidad y admisibilidad de documentos.

UNE-ISO/TR 26122:2008 Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.

### **ANEXO III. Artículos relacionados con la gestión de la Información del Estatuto de la Universidad de Zaragoza**

**Artículo 3.e:** La promoción de la transferencia y de la aplicación de los conocimientos para favorecer la innovación, el progreso y el bienestar de la sociedad y de sus ciudadanos, especialmente de Aragón.

**Artículo 4.a:** Velará por la calidad de sus enseñanzas y titulaciones, la docencia y la investigación e impulsará la innovación y la transferencia de conocimientos, para lo que actualizará los planes de estudios y los métodos de enseñanza e investigación, fomentará mecanismos eficaces de transferencia de conocimientos e incidirá en la mejor selección y formación de su personal.

**Artículo 36.c:** Dar a conocer a la sociedad las actividades y los recursos científicos, técnicos, artísticos y personales de la Universidad y su capacidad para responder a las demandas sociales.

#### **Artículo 116:** Concepto y función

La investigación, la transferencia del conocimiento y su divulgación constituyen funciones esenciales de la Universidad que derivan de su papel clave en la generación de conocimiento, innovación y bienestar social y de su capacidad de estimular y crear pensamiento crítico. Son, además, fundamento de la docencia y soporte para un progreso social armónico. A tal efecto, la Universidad promoverá:

b) La transferencia de resultados de la actividad de investigación, desarrollo e innovación cultural, científica y tecnológica y su divulgación a la sociedad.

#### **Artículo 125:** Transferencia de Resultados

La Universidad de Zaragoza fomentará la transferencia de resultados de investigación y prestará apoyo a los grupos, profesores, departamentos e institutos de investigación en la celebración de contratos para la realización de trabajos de carácter científico, técnico o artístico.

#### **Artículo 140:** Convocatoria y comisión de acceso, punto 2

El Consejo de Gobierno dictará las normas necesarias para la convocatoria y plazos de celebración de los concursos. Las convocatorias se publicarán en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de Aragón. En ellas se indicarán, al menos, las

características de cada plaza, la composición de la comisión que resolverá el concurso de acceso, los plazos, términos y fases de desarrollo de los concursos y los criterios para su adjudicación.

**Artículo 158.1.b:** Recibir una enseñanza teórica y práctica de calidad dirigida a su completa formación, didácticamente adecuada y acorde, en todo caso, con los planes de estudios de la titulación o especialidad correspondiente. A tal efecto, la Universidad estimulará las posibilidades que ofrece la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

**Artículo 158.1.k:** Informar y ser informado regularmente de las cuestiones de general conocimiento para la comunidad universitaria.

**Artículo 158.1:** Punto t. Ser informados y participar en el establecimiento y funcionamiento de las normas de permanencia de la Universidad aprobadas por el Consejo Social, así como de las normas de régimen disciplinario de la Universidad.

**Artículo 158.1:** Punto u. Recibir información y participar en la elaboración de las memorias de verificación de los títulos.

**Artículo 185.2 2:** El Director elaborará una memoria anual de gestión y funcionamiento del servicio.

#### **Artículo 188: Biblioteca**

1. La Biblioteca es la unidad de gestión de recursos de información para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Participa también en las actividades relacionadas con la gestión y funcionamiento de la Universidad.

2. Es misión de la Biblioteca la conservación, el incremento, el acceso y la difusión de los recursos de información, así como la colaboración en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

3. La Biblioteca gestiona los diferentes recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material o ubicación.

#### **Artículo 189: Archivo**

1. El Archivo universitario integra todos los documentos de cualquier naturaleza, época y soporte material, en el marco de un sistema de gestión único, cuya finalidad es

proporcionar acceso a la documentación a todos los miembros de la comunidad universitaria y contribuir a la racionalización y calidad del sistema universitario.

2. El Servicio de Archivo incorpora los documentos electrónicos y participa en los procesos de implantación de las tecnologías de la información y comunicación, con las técnicas y métodos adecuados a tal fin.

**Artículo 190:** Servicio de Informática y Comunicaciones

1. El Servicio de Informática y Comunicaciones la unidad encargada de la organización general de los sistemas automatizados de información para el apoyo de la docencia, la investigación, el estudio y la gestión.

2. Son funciones del Servicio de Informática y Comunicaciones:

- a) La planificación, gestión y mantenimiento de los sistemas de información y comunicación, así como de aplicaciones informáticas.
- b) La atención a la comunidad universitaria en el uso de sistemas informáticos para el desempeño de las labores docentes, de estudio, investigación o gestión.
- c) La coordinación y dinamización de aspectos tecnológicos que pertenezcan al ámbito de su competencia.

## **ANEXO IV. Cómo se debe crear un mensaje de correo electrónico único según la Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas en su Propuesta de Recomendaciones para la Gestión del Correo Electrónico en las Universidades Españolas**

En la cabecera del mensaje:

- Identificar claramente el destinatario principal, esto es, quien debe actuar o decidir sobre el mensaje, y los destinatarios secundarios (CC), que reciben el mensaje sólo con fines informativos.
- Evitar el uso de destinatarios secundarios ocultos (CCO, BCC), ya que un documento administrativo debería incluir el listado de aquéllos a los que se les ha enviado.
- Sin embargo, si se envía un mensaje a una larga lista de destinatarios que no conocen sus direcciones de correo entre sí, es mejor opción utilizar una lista de distribución para que esta información no se incluya en el mensaje.
- Utilizar siempre la dirección de correo completa de los destinatarios.
- Identificar de forma clara y concisa el asunto del mensaje. En cada mensaje, hacer referencia a un único asunto.
- Utilizar prefijos en el asunto del mensaje que ayude al receptor a conocer el alcance del mismo.
- Identificar la urgencia o importancia del mensaje.
- En caso necesario, activar la opción de notificación de recepción.
- Cuando se responde a un mensaje, utilizar la opción “responder”, en vez de insertar el texto. No modificar el texto original en la respuesta. Algunas aplicaciones podrían no reflejar la diferencia.

En el cuerpo del mensaje:

- Texto:
  - Escribir mensajes breves.
  - Explicar de forma clara y única el objetivo del mensaje y la acción que se requiere. Especificar si el mensaje necesita respuesta.

- No utilizar lenguaje coloquial ni excesivamente formal, sino un lenguaje claro y conciso<sup>29</sup>.
  - En trámites habituales utilizar una plantilla formalizada de documento. Incluir en este caso, el código de clasificación de la serie o la referencia del expediente.
  - No incluir en el texto información o referencias personales.
  - Informar si se incluye documentación aneja.
  - Evitar formatos y gráficos en el cuerpo del mensaje. Es posible que el receptor no pueda visualizarlos.
  - Avisar de errores en la recepción.
  - No incluir campos que se actualicen automáticamente.
- Pie de firma:
- Utilizar el pie de firma institucional, si existe, y en todo caso, identificar el remitente: Nombre y apellidos; puesto de trabajo; Universidad y servicio al que pertenece; teléfono; fax; correo electrónico.
  - Añadir advertencias o recomendaciones: sobre la confidencialidad del mensaje, para imprimir sólo los correos necesarios, etc.
- Documentos adjuntos:
- Se debe evitar enviar documentos adjuntos siempre que se pueda incluir la información en el cuerpo del mensaje.
  - Si el documento adjunto se puede consultar en una página web, intranet o servidor común, es mejor proporcionar el enlace dentro del cuerpo del mensaje.
  - Aunque en los mensajes de correo se puede adjuntar documentos en cualquier formato, se recomienda utilizar formatos abiertos y estándares, así como tamaños adecuados. Es importante asegurarse de que la persona que lo recibe puede leerlo.