

La mensajería corporativa en la encrucijada



Por Javier Ribas,
Socio Landwell - PwC Responsable Área
Riesgos Tecnológicos de PwC

Marzo de 2009



El correo electrónico es tan imprescindible para las empresas como lo son los ríos para el ecosistema. Al igual que sucede con éstos, el contenido de los mensajes ha de ser limpio y transparente, pero sin filtraciones. Se tiene que poder aprovechar su contenido sólo cuando haga falta y se deben retirar de la corriente la basura y los materiales contaminantes. También es imprescindible que se eviten los cuellos de botella que lo ralentizan y que pueden provocar inundaciones. Y si se consigue que sea fácilmente navegable todavía es mejor. Hacer que los ríos reúnan estas condiciones es un reto de la política medioambiental. Conseguir que el correo fluya con estas características es un reto que los administradores de TI no pueden perder.

Saturación y pérdida de eficiencia

En el siglo XXI el correo es, junto al teléfono, el servicio de comunicación más utilizado por las empresas. Hace años que este servicio se ha hecho imprescindible pero ahora corre el peligro de morir de éxito. Principalmente porque su volumen se dispara de un 25 a un 30% cada año. Los empleados se ven obligados a dedicarle una parte creciente de su horario laboral, que en algunas empresas puede alcanzar hasta una hora diaria y los administradores deben dedicar cada vez más tiempo y recursos a hacer frente a una carga de trabajo amenazadora e insaciable. Además la falta de disciplina en la lectura del correo genera los habituales dientes de sierra en el rendimiento. La atención en tiempo real de los mensajes a medida que van llegando provoca desconcentración, estrés y agotamiento al usuario.

Necesidad de más recursos

Para ello se necesitan sistemas de gestión y almacenamiento potentes y escalables y mejor aún si cuentan con tecnología de virtualización capaz de optimizar las cargas de trabajo. Tampoco se pueden olvidar las necesidades de mensajería que plantea la movilidad corporativa. El correo, que nació en 1971 en entornos de grandes ordenadores se popularizó en los ordenadores de sobremesa pero tal vez su ecosistema natural sea el móvil, en el que entró con fuerza gracias a la tecnología *push*. Naturalmente el correo móvil exige servidores y cuidados adecuados, es decir, más recursos.

Pruebas y transacciones electrónicas

Los mensajes de correo electrónico pueden contener contratos, aceptación de presupuestos, transacciones, planos de arquitectura, proyectos de ingeniería, formularios de la administración electrónica. Son documentos especialmente valiosos y delicados, que pueden participar en transacciones internacionales y ante organismos oficiales. Entra aquí en juego el mundo de la certificación digital, que exige a su vez tecnología, servidores y procesos propios. El reto para las empresas y sus abogados es poder conservar el correo electrónico de manera que sea posible utilizarlo como prueba en juicio si algún día es necesario defenderse de una reclamación judicial o plantear una demanda.

Recomendaciones para las empresas

1. Establezca unas normas de uso del correo electrónico orientadas a un uso eficiente y responsable de este recurso corporativo.
2. Publique estas normas y cree evidencias de su difusión, si es posible, mediante la aceptación expresa de las mismas por parte de los usuarios.
3. Incluya en estas normas las obligaciones del usuario respecto a la información confidencial, la protección de la propiedad intelectual y los datos personales.
4. Advierta a los usuarios sobre la posibilidad de que el correo electrónico sea monitorizado, almacenado y en caso de infracción, utilizado como prueba en eventuales reclamaciones.
5. Advierta a los usuarios sobre la posibilidad de que sus mensajes sean utilizados por clientes o proveedores como prueba de un incumplimiento contractual.
6. Ofrezca formación a los usuarios sobre un uso adecuado y eficiente del correo electrónico.
7. Establezca un protocolo de actuación que prevea las acciones a realizar en el caso de que se detecte una posible infracción.

Cumplimiento normativo

Para asegurar que el correo cumpla su papel de espina dorsal de la información corporativa e institucional también es necesario observar una legislación cada vez más exigente. Hay que tener en cuenta que algunos mensajes tendrán contenido privado y deberán cumplir una serie de requisitos para su gestión y control. Además, desde julio de 2008 está en vigor la normativa EuroSox de la Unión Europea, que exige una política de transparencia corporativa. En un próximo futuro tal vez haya que considerar iniciativas que se están aprobando en otros países, como la que ha tomado Finlandia y que se conoce como Ley Nokia, aprobada a instancias de esta empresa que desea poder controlar el destino (no el contenido) de los correos de sus empleados para evitar filtraciones y espionaje industrial.

Spam

Por si todo esto no basta, una legión de “spammers” consigue que los administradores más expertos tengan que desviar su atención de otros objetivos más importantes para hacer frente a millones de mensajes no solicitados. El correo electrónico ha demostrado su capacidad en las campañas de publicidad y el marketing pero por desgracia también para el correo no deseado. Según el *Estudio sobre la situación, naturaleza e impacto económico y social del correo electrónico no deseado: spam*, elaborado por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (Inteco), el 84,6% de los correos electrónicos que se envían a la empresa son spam y los empleados consumen de dos a cuatro minutos diarios de media para eliminar los correos no deseados, lo que equivale un coste de 179 euros, sin considerar el coste de los posibles fraudes. El problema crece cuantitativamente debido al aumento de los ordenadores infectados (zombies) que lo reenvían sin que lo sepan sus propietarios. También crece cualitativamente debido a la creciente capacidad tecnológica de la ciberdelincuencia, que deriva el correo spam hacia la suplantación de identidad o el envío de troyanos, una actividad que según la empresa especializada BitDefender creció el segundo semestre del año pasado nada menos que un 400%.

El futuro inmediato

El correo electrónico es una tecnología joven -nació en 1971 y en España comenzó en andadura en 1985- y como tal todavía tiene muchas asignaturas pendientes. Es verdad que están en marcha planes ambiciosos que aspiran a convertir este servicio en algo "tan seguro como el correo postal certificado", como promete el reciente proyecto De-Mail, que impulsa el Ministerio del Interior alemán. Pero mientras éstas u otras iniciativas similares se materializan, es necesario enfrentarse a los retos existentes aquí y ahora. Los responsables de TI tienen que optimizar los recursos tecnológicos necesarios, disminuir los costes, garantizar el cumplimiento de la normativa y la seguridad. Y para que las aguas no se desborden es necesario implicar en las buenas prácticas a todos los actores que forman parte del circuito de la mensajería. Entre ellas, que nadie debe usar el correo corporativo sin estar cubierto por las herramientas de seguridad, debidamente actualizadas. Hay que enseñar a los empleados a utilizar el sentido común para aumentar la eficiencia, a no abrir archivos adjuntos ni enlazar con sedes Web procedentes de remitentes desconocidos, y tener precaución ante contenidos sospechosos, incluso aunque aparenten proceder de personas conocidas. Es un conjunto de medidas del que depende en buena parte la rapidez y flexibilidad de sus empresas. Es decir, de que sean competitivas, nada menos.