



# Aurrera !

Boletín Divulgativo de Nuevas Tecnologías en Informática y Telecomunicaciones

Publicado por el Gabinete Tecnológico de la DIT

Nº 18

Junio de 2005

Enviad vuestras sugerencias a: [aurrera@ej-gv.es](mailto:aurrera@ej-gv.es)

## ÍNDICE

- BPM  
Pág. 2
- Los 7 pecados  
del e-mail  
Pág. 6
- Alboan:  
Soluciones de  
Movilidad  
Pág. 10
- Breves:  
El PDF de  
Microsoft  
Multas contra  
el Correo  
Basura  
Pág. 12

**M**ovilidad e Información, un binomio inseparable. A medida que avanzamos hacia la denominada Sociedad de la Información, el acceso (en cualquier momento y lugar) a toda la información de nuestra organización se hace indispensable.

Dada la importancia de este asunto, en esta ocasión os describimos dentro del apartado Alboan, algunos de los dispositivos que permiten estar “*always on*” (siempre conectados) a nuestra Red Corporativa pudiendo de esta manera, acceder a un abanico cada vez más grande de servicios para el desempeño diario de su trabajo.

En este último Boletín os proporcionamos, además, una “*Guía de Comportamiento*” o “*Directrices*” que todos deberíamos seguir a la hora de usar el famoso servicio del **Correo Electrónico** (o e-mail), lo cual nos permitirá hacer un uso más responsable del mismo así como evitar los problemas que se mencionan en el artículo de la página 6.

Dentro del primer tema del Aurrera hemos expuesto en esta ocasión, un nuevo concepto llamado **BPM**, que si bien se está usando como solución tecnológica principalmente en el sector privado, empieza a dar sus primeros pasos en el ámbito público.

En cuanto a la sección Breves, se han incluido dos artículos. El primero de ellos, referido al nuevo “producto” que está desarrollando Microsoft (y que podríamos calificar como el nuevo PDF) y que pretende hacer frente al famoso producto de Adobe. Y en segundo lugar, dada la importancia que está adquiriendo el fenómeno del **SPAM** (tal y como ya comentábamos en un Boletín anterior), y a los nuevos derechos que nos proporcionan las Leyes y Reglamentos que regulan la Sociedad de la Información, os informamos de las sanciones que recientemente a impuesto la Agencia Española de Protección de Datos por distribuir información vía e-mail sin el consentimiento expreso del destinatario.



## BPM

Hoy en día el BPM<sup>(1)</sup> es una de las herramientas básicas que permite a las empresas optimizar las grandes inversiones que han realizado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) hasta la fecha. Las dos características principales de estos sistemas son la **agilidad** y **flexibilidad** que proporcionan a las entidades para poder responder de forma rápida a los cambios del mercado.



### DICCIONARIO

<sup>(1)</sup> **BPM o BPMS** son las iniciales en inglés de “Business Process Management Systems” que se puede traducir como “Sistemas de Administración de Procesos Empresariales” o “Sistemas de Gestión de Procesos de Negocio”.

El BPM es básicamente un conjunto de soluciones de software, procesos de negocio y soluciones de seguimiento que una vez combinadas permiten a una organización analizar el Impacto Funcional, Organizativo y de Sistemas si introducimos un cambio en los procesos de trabajo internos.

[Ver: “Otros Conceptos”]

<sup>(2)</sup> **ERP/CRM**: Almacenes de datos con valor limitado que no poseen los medios necesarios para extraer y consolidar información relevante desde diferentes sistemas.

Para conocer las características de estos sistemas, podéis consultar los siguientes artículos del Boletín AURRERA:

- Ejemplar N° 6: “ERP/CRM”
- Ejemplar N° 12: “Del BI ... al CPM”

A pesar de las grandes inversiones que muchas organizaciones han realizado durante los últimos años para controlar todos los procesos sobre los que basan su actividad empresarial, aún no lo han conseguido.

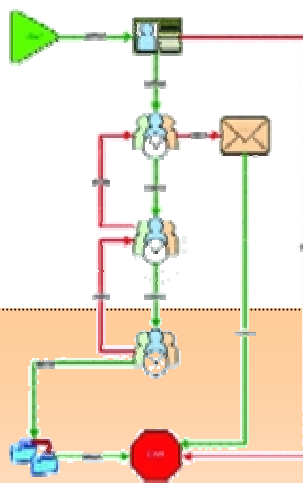
La necesidad de controlar y/o gestionar adecuadamente los Procesos de Negocio de una empresa ha existido siempre. Sin embargo, con la llegada de las TICs y en especial de los sistemas corporativos del tipo ERP y CRM<sup>(2)</sup>, fue cuando se inició la automatización real de esos procesos. El software utilizado hasta ahora por las empresas para llevar a cabo esa automatización tenía un gran inconveniente: la poca flexibilidad que daba a sus usuarios. Muchos expertos indican que estos sistemas son muy parecidos a verter cemento; al principio es fluido y es posible hacer cambios para

adaptarlo a las necesidades de cada uno, pero una vez que se ha secado, se convierte en hormigón y obliga a las compañías a adoptar formas de hacer negocios poco flexibles de cara al futuro.

### EL BPM

Los sistemas BPM engloban actualmente un conjunto de productos y soluciones tecnológicas que han ido evolucionando durante los últimos años. Bajo estas siglas, se agrupan desde los sistemas de Integración de Aplicaciones Empresariales (EAI) hasta los que automatizan los flujos de trabajo (Workflow). En algunas ocasiones, se suelen utilizar herramientas del tipo Business Intelligence (BI) para la monitorización de los procesos críticos.

Según los expertos, este tipo de soluciones BPM solo tendrán éxito si se instalan como un nivel independiente sobre los **sistemas ya**



### OTROS CONCEPTOS:

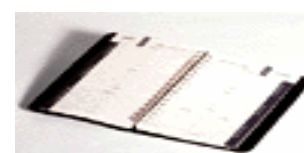
Los **PROCESOS** (elementos básicos e intangibles que están presentes en cualquier organización) definen por una parte la forma en que se ejecutan las operaciones, y por otro lado, como se coordinan éstos con los elementos involucrados (aplicaciones, personas, departamentos, proveedores, clientes y partners).

Es imprescindible identificarlos, asignarles unos objetivos y por último, medirlos para poderlos gestionar adecuadamente y conocer así su evolución.

Las **POLÍTICAS** de la entidad (o Reglas del Negocio) son el elemento más cambiante ya que definen parámetros como el riesgo, el precio, los descuentos y las decisiones que se aplican durante la vida

de un proceso.

La **MODELIZACIÓN** o Creación de Modelos es el conjunto de técnicas y representaciones gráficas plasmadas sobre una base de datos, que permiten representar e identificar cuáles son, entre otros, los puntos de encuentro con clientes y colaboradores, los procesos y flujos de información.



## DICCIONARIO

<sup>(3)</sup> Para ello, se recomienda elaborar, en primer lugar, un **mapa o esquema** del proceso “tal como es”, es decir, tal y como existe en la actualidad (detallando las personas que realizan el proceso y cómo se hace). Una vez detallado el proceso, se podrán determinar las mejoras a incluir.

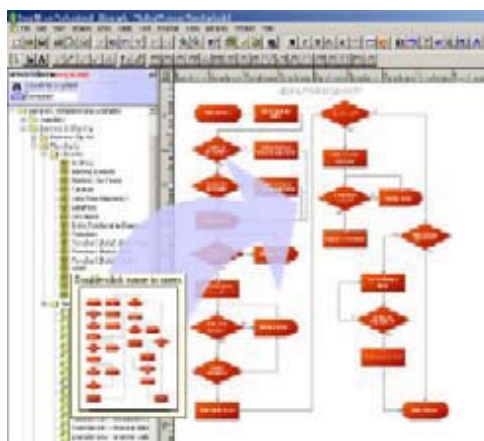
Para conseguir esto, es imprescindible contar con la colaboración de todos los implicados, promoviendo para ello unos buenos canales de comunicación entre el área TIC y el resto de los Departamentos.

instalados, permitiendo a las empresas rentabilizar las inversiones tecnológicas realizadas en el pasado.

## INTEGRACIÓN Y BENEFICIOS

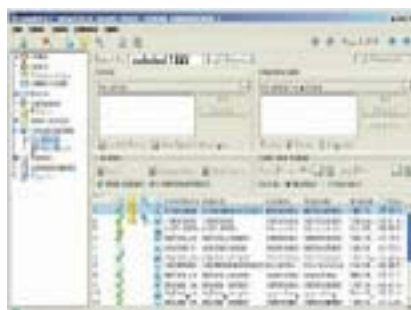
La instalación de una solución BPM conlleva una serie de beneficios (tanto tangibles como intangibles) que permiten:

- ✓ Incrementar el número de **actividades** que se ejecutan en paralelo (Reestructuración Organizativa).
- ✓ Minimizar el **tiempo** que se necesita para acceder a la información, lo cual mejora la atención y servicio al cliente (Integrar Sistemas).



- ✓ Permitir la participación y **colaboración** de todo el personal.
- ✓ **Agilizar** la adaptación de los procesos frente al cambio (Mejora Continua de Procesos).

Una de las mayores ventajas que destacan una y otra vez los proveedores, es la posibilidad que ofrecen los BPMS de relacionarse o **integrar** aplicaciones ya instaladas en nuestra organización, sin que sea necesario, por tanto, eliminar o sustituir lo que ya existe. Ello se consigue añadiendo el BPM como una capa independiente sobre todos los sistemas.



## SU IMPLANTACIÓN

A la hora de poner en marcha un proyecto de BPM, lo más importante es la **identificación y definición en papel** de los PROCESOS<sup>(3)</sup>. Posteriormente hay que definir el flujo de tareas, las reglas de negocio y la relación con otras aplicaciones, sistemas y/o usuarios que deben soportar esos procesos. Por último, se realizará la selección de una herramienta del mercado y se elaborará un plan detallado para su implantación y posterior utilización.

El principal problema al que nos podemos enfrentar a la hora de realizar los pasos anteriores, es que una entidad no conozca bien toda su empresa (y tampoco sus áreas de negocio) y por lo tanto, que no tenga identificados y monitorizados sus procesos. Por esa razón, hoy en día, muchas organizaciones están aprovechando la implantación de los BPMS para optimizar sus procesos y recursos.

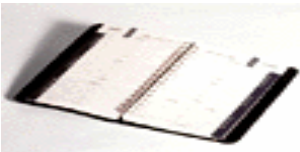
Una vez concluido el despliegue del BPM, podremos monitorizar el rendimiento de los procesos de una manera fácil y flexible, es decir, los propios expertos del negocio (sin depender del personal informático) podrán modificar las reglas prefijadas mediante un lenguaje natural y actualizar los propios procesos en tiempo casi-real.

El monitorizar los procesos nos permitirá saber cual es su resultado, rendimiento y evolución. Sólo de esta manera podremos implementar en la organización un ciclo de

Mejora Continua y tener realmente controlados nuestros procesos de negocio.

Esta monitorización puede ser activa (“tiempo real”) o pasiva (análisis posterior). Sea una u otra, ésta permitirá a las empresas reaccionar a tiempo,

cambiar los procesos existentes, e incluso, cambiarlos sobre la marcha.



## DICCIONARIO

### (4) MÁS INFORMACIÓN:

- Estudio de 9 workflows  
([www.waria.com/books/study-2004.htm](http://www.waria.com/books/study-2004.htm))

- Relación de productos BPM:  
[www.waria.com/books/study-products.htm](http://www.waria.com/books/study-products.htm)

- Relación de Vendedores:  
[www.bpm.com/Vendor\\_Table.asp](http://www.bpm.com/Vendor_Table.asp)

### EJEMPLOS REALES

Si bien la mayoría de las instalaciones se han realizado en el ámbito privado, el sector público está empezando a hacer uso de estos sistemas, principalmente en la tramitación de expedientes, lo que posibilita el mejorar la atención al ciudadano.

Actualmente, por ejemplo, la Unión Europea está gestionando mediante un BPM todos los procesos relacionados con la certificación de hospitales en los países de la unión.

## BPM vs WORKFLOW

Actualmente existe una cierta confusión sobre el significado y características reales del BPM frente a los tradicionales Workflows.

El **BPM**, (según algunas definiciones) es la “evolución natural” de los Workflow. En el caso del BPM no solamente se definen las tareas y su seguimiento, sino que se puede definir el ciclo completo de un proceso (desde su diseño inicial hasta la explotación de la información que de él se obtiene).

Por su parte, el Workflow normalmente se ha entendido como una tarea en la que se debía generar o firmar un documento para su aprobación y poder continuar con la ejecución del proceso. Razón por la cual, se suele asociar el concepto Workflow simplemente con la gestión documental. De todas maneras, con el paso del tiempo, estas tecnologías llamadas Workflow, han ido evolucionando (añadiendo nuevas funcionalidades) pasando desde la simple automatización del enrutamiento de documentos y actividades entre personas,

### LOS PROVEEDORES:

El mercado de soluciones BPM, comprende proveedores de soluciones ERP, BI y herramientas analíticas.

Son muchas, por tanto, las opciones o alternativas que están a disposición de las empresas: desarrollar una solución integrada a partir de distintos productos; adoptar las propuestas de los proveedores de BI (Cognos, Applix, Hyperion, SAS), soluciones de análisis financiero (Cartesis, Comshare, Longview, SRC, OutlookSoft, Closep-Loop, Armstrong-Laing) y/o soluciones del tipo ERP (Oracle, PeopleSoft, SAP, Microsoft Business Solutions).

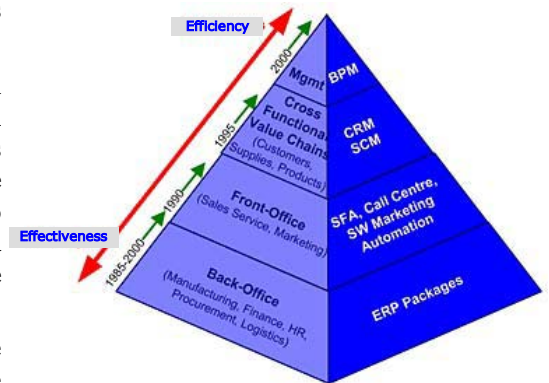
Recientemente Gartner Group, ha posicionado a FileNet (con la plataforma P8) como principal proveedor de BPM según su análisis o Cuadrante Mágico “Pure-Play BPM”.

Por otro lado y según un informe basado en los ingresos por licencias y mantenimiento, la firma Hyperion detenta actualmente el 21% del mercado BPM. (4)

### Niche Players

Agentis  
AplicSoft  
Axantis  
Cardiff  
Colcorp  
Eliity  
Focus Solutions  
GeneXus  
GXS  
IDS Scheer  
Ilog  
Metaserver  
Movarix  
Nimbus Partners  
Oak Grove  
Procarta  
RulesPower  
Sungard  
Syntheon  
Tactil  
Versata  
WRD  
Zaplet

a la coordinación de los procesos de negocio implicando a todos los recursos. Por ese motivo, en la actualidad muchos usuarios los denominan BPM.

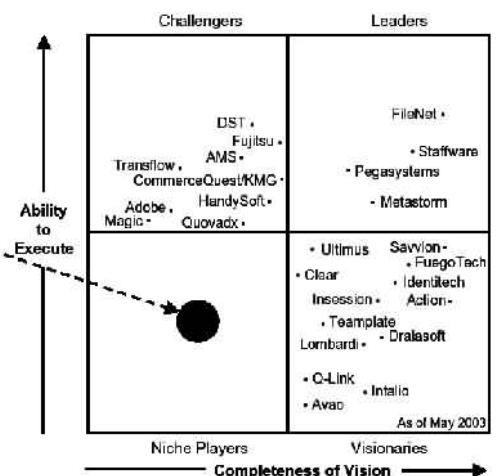


Desde un punto de vista general, podemos decir que se está sustituyendo el término **WorkFlow** (que está más asociado a tecnologías de los años 90) por el término BPM.

## CARACTERÍSTICAS

Aspectos a considerar a la hora de hacer la evaluación de un producto BPM:

- **Aplicación de back-end única.** Varias soluciones del mercado actual de BPM afirman ser una única solución, pero en realidad poseen múltiples procesos BPM débilmente unidos entre ellos. Por ello, es imprescindible mirar más allá de la interfaz de usuario a la hora de seleccionar una solución BPM.
- **Front-end basado en web.** Un sistema basado en web permitirá a los usuarios un acceso fácil y desde cualquier lugar.





- **Herramientas.** Los usuarios deben poder extraer, manipular y presentar los datos (estructurados y no estructurados) usando herramientas conocidas y sencillas.
- **Una única BD.** Aumenta la precisión y consistencia de los datos.
- **Acceso a información de detalle.** Permitir al usuario añadir explicaciones y/o anotaciones a la información obtenida.
- **Seguridad y autenticación de usuarios.** (LDAP, encriptación, ...)
- **Motor de Reglas de Negocio** robustas y flexibles.

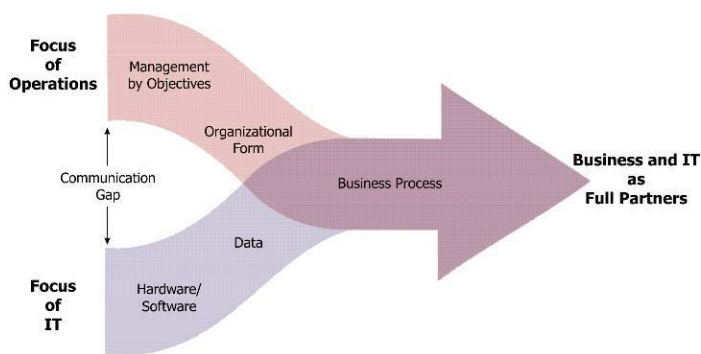
**“Una de las ventajas del BPM es la integración de las aplicaciones ya instaladas en nuestra organización.”**

- caliente” (“On the Fly”).
- Subprocesos y procesos encadenados.
- Listados estadísticos.
- Calendario laboral (Fiestas y horarios).
- Integración con otros sistemas (herramientas ofimáticas, ERPs existentes, etc.)

## CONCLUSIONES

BPM (y otras muchas disciplinas y/o tecnologías como CRM, ERP, etc.) no son sólo otra aplicación informática más responsable únicamente del departamento TIC, sino que tienen un componente muy importante de NEGOCIO en el que debe participar toda la empresa.

Hoy día, las entidades necesitan gestionar sus procesos de negocio (tanto internos como externos) en tiempo real para poder tomar así decisiones acertadas. Gracias a los sistemas BPM se pretende facilitar el diseño de procesos que aprovechen al máximo los recursos ya disponibles, eliminen lo innecesario de las funciones actuales y optimicen, además, la prestación de servicios de la forma más flexible posible. Diversas consultoras estiman que estamos ante el entorno tecnológico que más variaciones experimentará en el próximo trienio.



- Interfaz gráfica.
- Gestión de Excepciones y Alertas.
- Ejecución paralela de actividades.
- Sistema de cuadro de mando integral. Si bien no es una función propia de un BPM es conveniente integrarlo con un producto de Business Intelligence que tenga un Cuadro de Mando Integral ó BSC.
- Poder cambiar los procesos “en



## Congreso Nacional de BPMS

El pasado mes de febrero se celebró en Madrid el denominado “1er Congreso Nacional de BPMS”.

Si bien los BPMS son un tema aún novedoso en España, la participación de cerca de 300 profesionales de todas las comunidades indica que las tecnologías BPM se han convertido en una de las tendencias de futuro para la optimización de los procesos de negocio en cualquier organización.

[www.iitgroup.com/BPMS](http://www.iitgroup.com/BPMS)

**Tabla comparativa de características**

Business Intelligence (BI) / Workflow	Business Performance Management (BPM)
Proporciona soluciones fragmentadas	Proporciona una solución unificada, es decir, una única versión de los hechos
Maneja datos estructurados (datos numéricos de BD)	Maneja datos estructurados y no estructurados
Son procesos rígidos	Se trata de un proceso o sistema adaptable a las necesidades de la entidad (flexible)
Requiere usar soluciones nuevas	Permite aprovechar tecnología ya existente
Requiere un proceso manual para obtener la información	Suministra la información requerida en tiempo real, permitiendo incrementar la agilidad



## LOS 7 PECADOS DEL E-MAIL

Actualmente, numerosas relaciones personales, el cierre o no de grandes negocios, las comunicaciones corporativas, los cotilleos de miles de personas y el ritmo de trabajo de miles de empresas de todo el mundo dependen de los correos electrónicos<sup>(5)</sup>.



### DICCIONARIO

<sup>(5)</sup> **Correo Electrónico** (**Electronic Mail** en inglés ó abreviadamente **email**): es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a través de una red (como por ejemplo Internet). Junto a los mensajes también se pueden enviar ficheros adjuntos de todo tipo (vídeos, imágenes, escritos, etc.).

Su nombre viene de la analogía con el correo ordinario por la utilización de buzones (en este caso servidores) intermedios donde se depositan y recogen los mensajes.

Este servicio fue creado en 1971 por Ray Tomlinson. En aquel entonces ya existía un sistema de mensajería en cada computadora (que era compartida por varios usuarios), pero no uno que permitiera enviar mensajes a otra computadora de una red. Tomlinson eligió la arroba (@) como divisor entre el usuario y la computadora en la que se aloja la casilla de correo porque en inglés @ se dice "at" (en). Así, pepe@maquina.com se lee como pepe en la maquina.com.

**H**oy en día, una buena parte de nuestras comunicaciones dependen del correo electrónico o e-mail. A estas alturas, que el correo electrónico sea una de las aplicaciones más usadas de todos los tiempos ya no es una novedad para nadie. Se estima que en 2006 cerca de 60.000 millones de e-mails cruzarán diariamente la red Internet. Si comparamos eso con los escasos 22 millones de cartas y paquetes postales que a día de hoy se reciben por ejemplo en España cada día, nos daremos cuenta de la gran importancia que tiene esta utilidad llamada Correo Electrónico.

### LAS MALAS COSTUMBRES

Hasta ahora, no habían sido estudiados con detalle los "vicios" o "malas costumbres" que todos nosotros vamos acumulando día a día, a medida que recibimos (y enviamos) nuevos correos electrónicos. Unos vicios que, a la larga, pueden resultar bastante caros tal y como veremos. En este sentido, recientemente, se ha dado a conocer un estudio que pretendía identificar los principales inconvenientes que este medio de comunicación puede ocasionar en el trabajo diario. Entre las conclusiones del informe, la consultora que ha llevado a cabo el análisis ha dado en conocer los deno-

minados "**siete pecados capitales**" del correo electrónico (y que detallaremos en profundidad más adelante).

El correo electrónico supuso desde su origen una revolución en nuestra forma de entender la comunicación y los negocios, pero cuando su uso se expanda aun más, será necesario un cambio de comportamiento o una nueva actitud de todos nosotros

ante el correo y su uso. De lo contrario, los siete pecados capitales identificados se agravarán aún más.



### El estudio

Entre las conclusiones que arroja el estudio antes comentado podemos destacar que el e-mail es fuente habitual de conflictos (el 10% de los usuarios ha tenido algún incidente por un correo electrónico), el 25% se siente molesto si recibe un mail que no espera o no ha solicitado, 8 de cada 10 tiene una mala opinión de los remitentes que no cuidan las formas en sus mensajes (tanto es así que cuatro de cada diez usuarios, se forman una primera impresión buena o mala de alguien según como sea el primer email que reciben de esta persona) y el 60% de los directivos creen que se retrasan la toma de decisiones comerciales (ventas o compras) si no se responden a tiempo los mensajes.





## LOS 7 PECADOS

A continuación, os detallamos los denominados “siete pecados capitales” más sufridos por los trabajadores que hacen uso del correo electrónico:

### 1. PASARLO POR ALTO:

Es la tendencia a no responder. Uno de cada diez encuestados se queja de recibir tantos correos que no tiene tiempo material para contestarlos todos. Más de una quinta parte de los encuestados temen volver a la oficina después de alguna ausencia (como por ejemplo unas vacaciones) debido a la cantidad de correos que saben les están esperando. Por otra parte, el 60% de los encuestados cree que los correos no respondidos retrasan la toma de decisiones comerciales. Además, no responder a los correos, provoca que el 79% de los usuarios tenga que realizar un seguimiento del mismo, retrasando aún más sus propias tareas.

**“Para evitar los problemas que puede ocasionar un email, es suficiente con aplicar el sentido común.”**

### 2. NEGACIÓN:

Consiste en fingir no haber recibido un correo de alguien. Cuanto menos respondemos, más culpables nos sentimos. Uno de cada diez encuestados confiesa sentirse culpable en el trabajo por no haber respondido el correo. En algunos casos, los encuestados han recurrido a fingir no haber recibido un correo cuando se les ha pedido una contestación,



generalmente por vergüenza ante la falta de atención. No hay que olvidar que un correo no contestado puede suponer no cerrar un acuerdo o negocio, además de ser un claro síntoma de mala educación.

### 3. SUPOSICIÓN:

Es la mala costumbre de suponer que todo el mundo ha leído un correo

urgente. Demasiadas personas se limitan a enviar un email para comunicar una información urgente y después confían en que haya sido recibido (y leído) por todos los destinatarios. A este respecto, a un 27% de los encuestados les molesta que el correo importante se envíe sin ningún tipo de aviso especial adicional, como una llamada telefónica, o con el símbolo de “urgente” que la mayoría de los programas permiten usar.

### 4. PALABRERÍA:

Es la tendencia a extenderse más de lo necesario. A los usuarios, también les molesta recibir páginas de texto que requieren una búsqueda de la información más importante o de aquel dato que más les afecta. Una tercera parte de los encuestados destacó este hecho como especialmente irritante, y son los cargos de mayor nivel de responsabilidad quienes más lo sufren. También molestan las imágenes o archivos adjuntos demasiado grandes (o “pesados”).

### 5. PARA TODOS:

Consiste en mandar el mismo correo a todo el mundo, incluso a las personas a las que no les incumbe el tema. Más de la cuarta parte de los encuestados se muestra frustrada por recibir mensajes que no le afectan, siendo éste un problema al que se enfrenta el 30% de los directivos de alto nivel.

### 6. DEJADEZ:

Consiste en escribir con faltas de ortografía, con argumentos inconexos y/o con un lenguaje confuso. La mayoría de los encuestados tiene una opinión negativa de aquellos que envían



### Distintas aplicaciones de Correo Electrónico

- Outlook (Microsoft)
- Exchange (Microsoft)
- Messenger (Netscape)
- CC:mail (Lotus)
- Eudora
- Evolution (GNU/Linux)
- Kmail (GNU/Linux)
- Vía web o Webmail (p.ej. Hotmail, Mixmail, ...)



### NUESTROS DATOS

En el caso del **Gobierno Vasco**, durante los primeros meses del presente año, se ha podido contabilizar una media de 3,8 mensajes enviados al exterior por usuario y día y de 3,9 mensajes recibidos desde el exterior también por usuario y día. Lo cual puede darnos idea de la gran cantidad de mensajes que circulan diariamente por la red de datos.

\*\*\*\*\*

### OTROS DATOS

Por otra parte, en relación al **número de buzones de correo** existentes actualmente en el mundo, se estima que la evolución ha sido la siguiente:

Año	Valor (en millones)
2001	547
2002	708
2003	930
2004	1.258
2005	1.715

mensajes mal escritos y con errores ortográficos y gramaticales. En estos casos los receptores pueden considerar que los remitentes son dejados y descuidados, lo cual, dice poco a favor de ellos. En algunos casos los cargos de alto nivel tienen una visión negativa de los correos mal escritos, ya que un 41% ve en ellos una muestra de pereza e incluso de falta de respeto por parte del emisor.

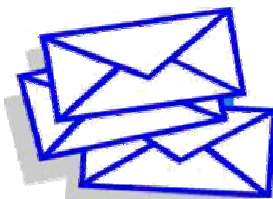
### 7. FALTA DE TACTO:

Consiste en no emplear el tono correcto. Enviar mensajes cortos y bruscos sin atender a los modales necesarios puede dañar una relación (laboral y/o sentimental) de forma no intencionada. Uno de cada diez encuestados, confesó haber tenido enfrentamientos con algún compañero o con terceros porque malinterpretaron lo que se decía en un correo electrónico.



## LAS 7 REGLAS BÁSICAS

La principal causa que nos hace perder tiempo y puede llegar a generar conflictos entre los interlocutores a la hora de hacer uso del Correo Electrónico, es la falta de unas normas o guía de comportamiento ante este servicio.



En este sentido, una vez que ya hemos detallado y conocemos cuáles son los defectos... aprendamos a evitarlos. Y para ello, os presentamos a continuación unas **DIRECTRICES o GUÍA de comportamiento** que deberíamos mantener en todo momento para hacer un uso más inteligente y productivo del correo electrónico:

### 1. CONFIRMA SIEMPRE LA RECEPCIÓN:

Asegúrate de contestar antes de 24

### LAS CIFRAS DEL CORREO

Según un estudio publicado a finales de 2001, el número de **buzones o cuentas** de correo personales que existían en ese momento en el mundo era superior a **500 millones**, de los que más de la mitad se encontraban fuera de EEUU. Algunos servicios que proporcionan cuentas de correo gratuitas (como Hotmail), tenían ya más de 70 millones de usuarios.



Actualmente, se calcula que alrededor de **31.000 millones** de **mensajes** de correo electrónico se envían diariamente por Internet. Según diversas estimaciones, se asegura, además, que esta cantidad se duplicará hasta alcanzar los **60.000 millones para el próximo año 2006 en todo el mundo**.

Hablando de correo electrónico no podemos olvidarnos de la gran cantidad de "correo basura" o SPAM que inunda diariamente los buzones electrónicos. Sólo en España, se recibieron por ejemplo **15,5 millones de e-mails no deseados** en diciembre de 2001, una cifra que puede ocasionar graves problemas para las empresas. Los expertos han valorado que algunas de las consecuencias que puede tener el fenómeno del "spam" (tal y como habíamos adelantado en el artículo titulado "SPAM" del Boletín AURRERA Nº16) es la caída de la productividad en las empresas, ya que los trabajadores dedicarán más minutos a separar los mensajes válidos de los correos no solicitados.





horas, aunque sea tan sólo para decir que ahora estás ocupado y que contestarás más adelante.

## 2. NO REHUYAS LOS ASUNTOS:

Si no puedes dar una respuesta satisfactoria de forma inmediata, avisa al remitente. No te pongas en la vergonzosa situación de tener que fingir no haber recibido un correo sólo porque no le prestaste atención en su momento.

**“Los trabajadores del Gobierno Vasco envían una media de 3,8 mensajes por día”.**

## 3. NO DES NADA POR SENTADO, LLAMA:

Si tu correo es urgente, avisa de su envío mediante una llamada para hablar del tema, aclarar lo que se necesita hacer y fija un plazo realista.



## 4. VETE AL GRANO:

Decide por adelantado qué quieres decir exactamente y limita el número de elementos al mínimo posible. Cuanto más largo sea tu mensaje, menos probabilidades hay de que lo lean.

## 5. PREGÚNTATE SI NECESITAN ESTAR TODOS “COPIADOS”:

Si tienes que enviar un correo a una lista de personas, incluye sólo a aquéllas a las que afecte directamente el asunto. Selecciona los destinatarios cuidadosamente. Para acelerar las respuestas, escribe directamente a cada individuo afectado.

## 6. EN FORMALIDAD, MÁS VALE EL EXCESO:

Escribir un correo no debe ser excusa para saltarse la función



"Revisión ortográfica" ni para usar un lenguaje taquigráfico o de la calle. Mantén el respeto mutuo y escribe tus correos como si escribieras una carta en formato papel. Comprueba siempre los errores antes de enviar el mensaje.

## 7. EVITA LOS JUICIOS PRECIPITADOS:

Algunos correos pueden resultar ofensivos a primera vista; pero al observarlos más detenidamente vemos que simplemente están mal escritos o con prisa. No respondas nunca cuando estés enfadado o emocionalmente herido; no olvides que el correo puede quedar archivado y que tu respuesta ofensiva o desconsiderada puede tener consecuencias más adelante.

## CONCLUSIONES

El uso diario del Email nos hace incurrir en “errores” que abarcan aspectos como correos que no se contestan o que se contestan mal; frases farragosas que ocultan el mensaje central, o tan escuetas que ni siquiera permiten adivinarlo; mensajes descuidados, que dan una mala imagen de quien los envía; o remitir mensajes hasta la saciedad, incluso a personas que nada tienen que ver con el contenido.

Para evitar gran parte de los problemas antes descritos, es suficiente con aplicar en muchos casos simplemente el **sentido común**.

Una vez comprobado los perjuicios que nos puede ocasionar la gestión de un simple Correo Electrónico ... ya no hay excusa: primero analiza cuántos mensajes envías y recibes a lo largo del día. Después repasa la lista de pecados anteriormente comentada (seguro que incurres en más de uno) y solúcnalo. Aún estas a tiempo. Tu trabajo diario y tus interlocutores te lo agradecerán.



## Otras informaciones sobre el CORREO ELECTRÓNICO en...

- Boletín AURRERA Nº 16 (diciembre 2004)  
Artículo “SPAM”.
- Boletín AURRERA Nº 14 (junio 2004)  
Sección Alboan: “Los Virus y ataques informáticos. Cada vez más sofisticados”.
- Boletín AURRERA Nº 13 (marzo 2004)  
Artículo “Ingeniería Social”.
- Boletín AURRERA Nº 02 (diciembre 2000)  
Artículo “Seguridad: Correo Electrónico”.



# ALBOAN: SOLUCIONES de MOVILIDAD



El concepto de movilidad y el “always on” (“siempre conectado”) se ha convertido en la pieza clave que marca actualmente la evolución de las Tecnologías de la Información y de la Comunicaciones (TICs). Muchos consideran por ello, que la movilidad es la base de la llamada “Sociedad de la Información”.

**“La movilidad es la base de la Sociedad de la Información.”**

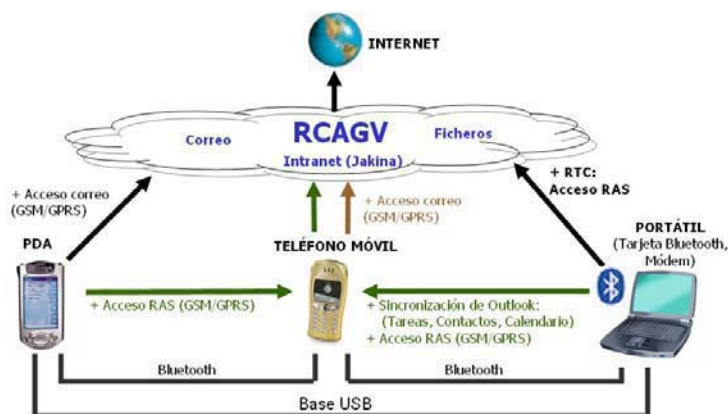
Los usuarios actuales tienen un amplio abanico de herramientas para poder estar conectados en todo momento con su entorno de trabajo; las cuales abarcan desde las tecnologías tradicionales de voz sobre redes fijas, hasta el teléfono móvil, pasando por el fax, las Agendas Digitales (PDAs) y/o el correo electrónico (e-mail).

como responsable de las Nuevas Tecnologías en el Gobierno, siempre ha estado comprometida con el impulso de las TICs en general y con la movilidad en particular, y es por ello que, viene desarrollando nuevas soluciones de movilidad tanto horizontales como verticales para los Departamentos y su personal; permitiéndoles de esta manera obtener una mayor eficiencia en el uso de los recursos en general y un ahorro considerable de tiempo en particular a la hora de desarrollar sus tareas diarias.

## LA RCAGV

A lo largo del presente artículo se enumeran de forma resumida las diferentes formas y/o dispositivos móviles existentes dentro de la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco (RCAGV) que permiten a los trabajadores de la Administración el acceso a los servicios y/o aplicaciones del propio Gobierno.

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT),



FUNCIONALIDAD de los DISPOSITIVOS			
	Teléfono Móvil	Agenda PDA / Smartphone	PC Portátil
Correo	✓	✓	✓
Contactos	✓	✓	✓
Agenda	✓	✓	✓
Tareas	✓	✓	✓
Intranet / Internet	✗	✓	✓
Disco (FTP)	✗	✓	✓
Ofimática	✗	✓	✓
Fax	✗	✓	✓
WAP	✓	✓	✓
SMS	✓	✓	✓
Wireless LAN	✗	✓	✓

## PERFILES Y CONFIGURACIONES

Actualmente desde la DIT se han catalogado una serie de “perfiles” (Básico, Medio y Avanzado) que describimos brevemente con sus características en la tabla “Perfil de



Usuario” y que están preestablecidos en función del cargo del usuario y/o de sus responsabilidades.

Tomando como base los dispositivos homologados (PC portátil, teléfono móvil y PDA), un usuario podrá acceder por tanto a una serie de servicios que se proporcionan a través de la RCAGV y que se resumen en la tabla “Recursos a los que se puede acceder”.

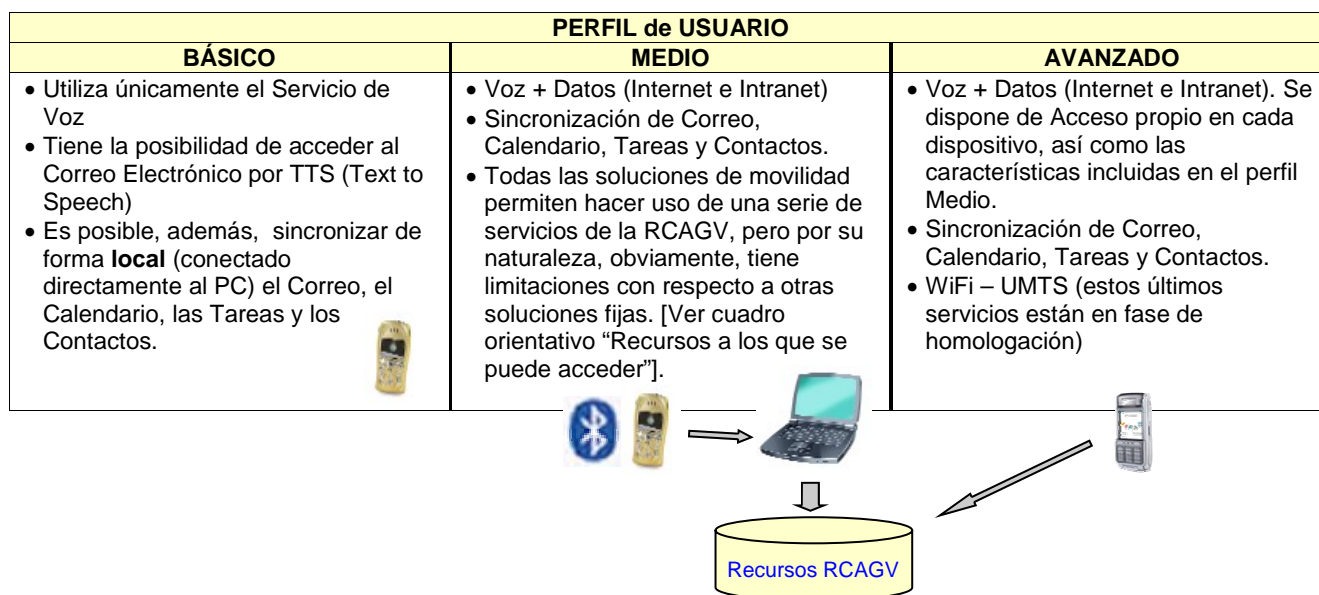
## CONCLUSIÓN

El objetivo final, por lo tanto, de todas estas opciones que se proporcionan desde la Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT) es garantizar la compatibilidad y la capacidad multiplataforma de los sistemas utilizados, permitiendo así al trabajador del Gobierno Vasco usar los servicios que necesita en el momento que los requiere de una manera **fiable, fácil y segura**.

### SIGLAS:

- **RCAGV:** Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco.
- **PDA:** Personal Digital Assistant ó Ayudante Personal Digital.
- **TTS:** Conversión de Texto a Voz.
- **RTC:** Línea de Teléfono Convencional
- **RDSI:** Red Digital de Servicios Integrados
- **ADSL:** Línea Digital de Transmisión Asimétrica.
- **GSM:** Sistema Global para Comunicaciones Móviles.
- **GPRS:** Servicio General de Paquetes por Radio.
- **UMTS:** Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles.

[Para más información podéis ver el Boletín AURRERA Nº 2 y Nº 3].



TIPO de CONEXIÓN (*)	RECURSOS A LOS QUE SE PUEDE ACCEDER			
	Correo	Jakina	Unidades de Red (M:\ N:\)	Aplicaciones
RTC	Posible aunque lento.	Correcto	Desaconsejado. (Únicamente para archivos muy pequeños)	Desaconsejado.
RDSI	Posible	Correcto	Desaconsejado.	Requiere prueba específica.
ADSL 512 Kbps	Correcto	Correcto	Correcto, pero depende del tamaño de los archivos	Requiere prueba específica.
ADSL 2 Mbps	Correcto	Correcto	Correcto, pero depende del tamaño de los archivos	Requiere prueba específica.
GSM	Posible aunque lento.	Posible aunque lento.	Desaconsejado	Desaconsejado
GPRS	Posible aunque lento.	Correcto	Desaconsejado	Desaconsejado
WiFi	En fase de Homologación			
	Correcto	Correcto	Correcto, pero depende del tamaño de los archivos	Requiere prueba específica.
UMTS	En fase de Homologación			

(\*) Ver el cuadro “Siglas” para conocer el significado de las iniciales.



## El PDF de Microsoft

La compañía Microsoft ha anunciado un nuevo producto para la creación, visualización e impresión de documentos. El nuevo formato que se asemeja en funcionalidades y características al PDF de Adobe se denominará “METRO”.

Desde hace algunos años, Adobe ha marcado un estándar con el denominado **PDF** (*Portable Document Format*). Las grandes ventajas de este formato son en primer lugar que es **abierto** (cualquiera puede implementar por tanto una aplicación compatible con PDF); en segundo lugar que es **multiplataforma** (gracias a ello es posible intercambiar sin ningún problema documentos entre usuarios de Linux, Mac OS y/o Windows); y por último, los **datos** que se guardan del documento son independientes de la plataforma (de manera que un documento que podemos verlo con ciertas dificultades en una PDA por las limitaciones de la pantalla, podrá ser visualizado mucho mejor en un PC sin necesidad de modificar ese mismo fichero).

Desde hace tiempo Microsoft intenta ganarle cuota de mercado a Adobe en la publicación de documentos electrónicos, y en esta ocasión, mediante este nuevo formato de documento que ha anunciado recientemente, la multinacional norteamericana tratará de competir directamente con el PDF de Adobe.

El núcleo de Metro es el formato **Metro Reach**, basado en el **XML**, el cual puede ser usado con todos los programas y en todas las plataformas (como detalle indicar que los documentos actuales de Microsoft Office se guardan o hacen uso de este último formato). Según todos los indicios, Microsoft integrará las tecnologías relacionadas con Metro en el Longhorn (la versión del Windows que sustituirá al actual WindowsXP). Para el resto de versiones del sistema operativo, se tiene previsto habilitar un “lector” o visor (de forma gratuita) similar al Adobe Reader. Asimismo, se incluirá un plug-in que permitirá crear documentos Metro desde todos los programas de Windows.



## Multas contra el Correo Basura

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD, [www.agpd.es](http://www.agpd.es)) ha impuesto en lo que va de año sus primeras **cuatro sanciones** por infracciones derivadas del envío de correos electrónicos comerciales no solicitados, más conocidos como “SPAM”.

En base a las competencias sancionadoras otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, la AEPD ha realizado 97 investigaciones sobre “correo basura”, que han dado lugar al inicio de 14 procedimientos por infracción de las leyes. De esos 14 expedientes, ya se han concluido 6, con el resultado de 2 infracciones graves por ser comunicaciones comerciales masivas (donde no existía una relación contractual previa y **no se había recibido el consentimiento** expreso para realizar la comunicación y que han sido sancionadas cada una con 30.001 euros) y otras 2 infracciones leves, mientras que las 2 últimas fueron archivadas.

Hasta el momento, los casos más frecuentes detectados afectan a pequeñas y medianas empresas españolas que realizan comunicaciones comerciales de productos de informática y comunicaciones. No obstante, en otros casos el “spam” se emite desde el extranjero, por lo que la AEPD ha solicitado la colaboración de las autoridades competentes en aquellos países.

Hoy día, más del 70% del tráfico mundial de correo electrónico es “spam”, lo que conlleva un ataque a la intimidad y protección de los usuarios. Además, implica serie de costes para las empresas, al estimar que se necesitan entre 15 y 20 minutos diarios para que los usuarios eliminen el “spam”, generando “miles de millones de euros perdidos” en productividad.

La AEPD está trabajando actualmente en el nuevo marco regulatorio de la Ley Orgánica de Protección de Datos y se espera contar con un borrador de reglamento este año, para que el Consejo de Ministros pueda aprobarlo a principios de 2006.

Más información en: “SPAM” (Boletín Aurrera Nº 16); LOPD (Boletín Aurrera Nº 11; LOPD (Boletín Aurrera Nº 8)

