

## ÍNDICE TEMA 3. LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN.

1. <a href="#">LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN</a> .....	2
1.1. <a href="#">¿Qué es la auditoría de la información?</a> .....	2
1.2. <a href="#">Objetivos</a> .....	11
1.3. <a href="#">Ventajas</a> .....	13

## 1. LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN

[Volver al índice](#)

### 1.1. ¿Qué es la auditoría de la información?

Ya se ha visto que la implantación de una plataforma informática adecuada es una condición necesaria pero no suficiente para que se dé un uso compartido de la información. Y esto por la sencilla razón de que no sirve de nada disponer de una red local o una intranet si la información que se almacena y circula por ella no es la información adecuada. En este sentido, es esencial tener en cuenta la calidad de la información que fluye por un sistema de información.

A menudo existen importantes diferencias entre la información que existe en una asesoría y la que debería existir para desarrollar sus actividades y cumplir sus objetivos: esto sucede cuando la información disponible no satisface por completo las necesidades de información de las personas o los departamentos (se recibe una información que no coincide con la que se necesita o se recibe sólo una parte de la información). Esta situación pone de relieve que la asesoría ha de mejorar los flujos de información y los procesos comunicativos con el fin de que la información llegue a las personas que la necesitan.

Pero también hay que tener cuidado de no caer en el caso opuesto: “inundar” de información la asesoría sin evaluar antes si es realmente necesaria. Hay que tener en cuenta el tiempo empleado en la lectura de informaciones inútiles para nuestro trabajo. Se está haciendo habitual en los despachos un fenómeno que algunos autores han definido como “working interruptus” (trabajo interrumpido): padecemos diariamente continuas interrupciones (abrir la correspondencia, atender llamadas telefónicas, recoger faxes, leer mensajes electrónicos...) con el fin de recibir una información que no necesitamos.

No se trata pues de evitar carencias informativas cayendo en la trampa de acaparar sin ton ni son todo tipo de información: la cuestión estriba en que las informaciones que recibamos estén justificadas y se adecuen a nuestras necesidades específicas. Lo que hay que conseguir es que la información que maneja cada persona, en particular, y la que circula por la asesoría, en su conjunto, sea útil para el cumplimiento de sus funciones.

**«Toda la información necesaria y sólo la información necesaria»**

Para resolver este tipo de problemas se ha desarrollado un método de análisis denominado auditoría de la información que tiene como propósito dotar a una organización de un sistema de información eficiente que logre hacer llegar a sus miembros toda la información que necesitan sin anegarlos de información poco relevante.

En términos generales, una auditoría es un proceso para examinar y evaluar el correcto funcionamiento de las diferentes partes de una organización y su resultado es un diagnóstico de una función o un servicio concretos.

Los tipos más habituales de auditoría son:

- la auditoría de cuentas o financiera: revisa las operaciones financieras para verificar su exactitud, controla los activos tangibles de la empresa y examina si los procedimientos contables se ajustan a la normativa.

- la auditoría de gestión u operativa: analiza los sistemas informáticos, los procedimientos de trabajo y los recursos humanos y materiales para determinar si una parte de la gestión de la empresa es la más apropiada; tienen un carácter técnico y varían dependiendo de la función o proceso analizado: auditoría de sistemas de información (informáticas), auditoría de sistemas administrativos, auditoría de gestión de la calidad, auditoría medioambiental, auditoría de prevención de riesgos laborales, etc.

La auditoría de la información (una auditoría de gestión u operativa) tiene por objeto analizar, evaluar y mejorar el uso que se hace de los recursos de información de una empresa, determinando la efectividad de los circuitos de información dentro de una organización y proponiendo unas recomendaciones que sirvan para la aplicación de una política de información.

Este proceso incluye, como cualquier auditoría de gestión, la recogida de datos referentes a la eficacia, la eficiencia y la economía de las actividades relacionadas con el manejo de la información. A diferencia de otro tipo de auditorías, que tienen normativas estandarizadas a nivel nacional, europeo o internacional, la auditoría de la información todavía no dispone de una metodología común. De todos modos, una auditoría de gestión, sea del tipo que sea, nunca es una actividad meramente mecánica que implique la aplicación de ciertos procedimientos cuyos resultados sean de carácter indudable.

Una auditoría de la información es el examen crítico, sistemático y detallado que se realiza a una entidad, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de:

- evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos de información disponibles.
- comprobar si los recursos de información se adaptan a las necesidades de información y a los objetivos de la entidad.

---

## Eficiencia y eficacia

Eficiencia y eficacia son términos que definen el modo de funcionamiento de una organización. La **eficiencia** es un concepto que relaciona las entradas (los recursos empleados) con las salidas (los resultados obtenidos) de tal forma que será más eficiente aquella organización que logre que las salidas se correspondan con las entradas y que logre minimizar los costos de los recursos con que obtiene las metas propuestas. Es decir, la eficiencia significa "hacer correctamente las cosas", va ligada al cómo (el modo en que se efectúa una tarea).

Existen dos vías fundamentales para lograr el incremento de la eficiencia:

- Introducir medidas organizativas que favorezcan la productividad del trabajo, aplicando normas y procedimientos de trabajo correctos.
- Realizar inversiones en equipos, personal, recursos de información, etc.

Sin embargo, aunque pueden constituir dos vías para lograr un mismo fin –aumentar la eficiencia productiva– no debe aplicarse la segunda hasta que no se hayan agotado las posibilidades de la primera, es decir, no se deben promover nuevas inversiones sin antes analizar las posibilidades de máximo aprovechamiento de los recursos existentes.

La **eficacia** es un concepto que, en cierto modo, antecede al de eficiencia: consiste en la capacidad de una organización de escoger los objetivos apropiados y desarrollar las

actividades oportunas. Es decir, significa "hacer lo correcto", va ligada al qué (la conveniencia de efectuar una tarea).

Es decir, hay que partir de una definición clara de los objetivos que se proponga la organización (eficacia) y luego lograr el máximo de resultados útiles con el mínimo de costes en recursos (eficiencia).

Por ejemplo, es eficaz disponer de aquellos recursos de información que satisfagan las necesidades de la asesoría y es eficiente hacerlo de forma que se consuman únicamente los recursos precisos. Así, primero hay que establecer una política de selección de documentos que sea eficaz (que responda a las peticiones de información específicas de la asesoría) y después hacer un uso eficiente de los documentos que regule el uso que se les da.

### Tecnologías, sistemas y gestión de la información

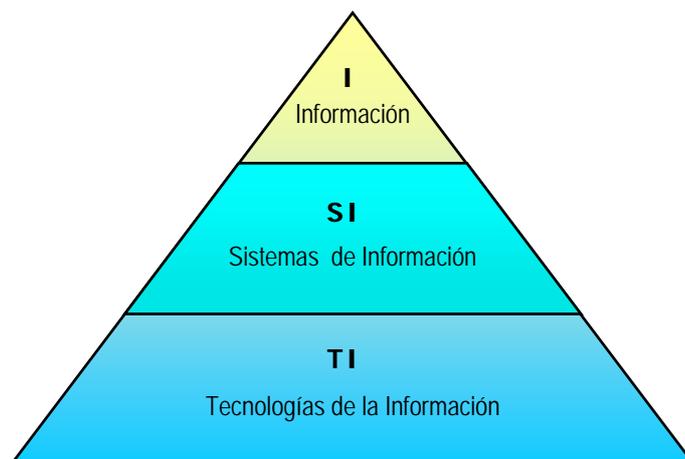
La finalidad última de la auditoría de la información es examinar los mecanismos que permiten a la asesoría adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, información de calidad para cumplir sus objetivos. Por eso, debe tener en cuenta tres componentes distintos relacionados entre sí:

- **Tecnologías de la información:** son las herramientas que nos permiten manejar la información que se recibe y se produce en la organización. Los sistemas informáticos (ordenadores, redes, elementos de telecomunicación, aplicaciones ofimáticas, bases de datos, etc.) son en la actualidad las tecnologías de la información predominantes. Sirven para producir, capturar, procesar, organizar y seleccionar datos con objeto de recuperarlos y difundirlos en forma de información.
- **Sistemas de información:** En las organizaciones modernas la misión de las tecnologías de la información es facilitar la consecución de sus objetivos estratégicos. Para ello, se invierte una considerable cantidad de recursos en personal, equipos y tecnología, además de los costes derivados de la posible reorganización estructural que muchas veces comporta la introducción de estas tecnologías.

Es posible que los programas de un sistema estén bien documentados, correctamente escritos, que los módulos estén integrados correctamente, que la interfaz del usuario sea amigable y que la velocidad de ejecución sea buena, pero que el sistema no esté ayudando a la organización a ser más eficiente ni contribuya a conseguir sus objetivos estratégicos. En este sentido, los sistemas de información son el resultado de transformar los datos en información de utilidad para los usuarios.

- **Gestión de la información:** Algunos autores prefieren la denominación más específica de gestión de los recursos de información. Se dedica a gestionar la información de una organización, atendiendo principalmente al problema del continuo crecimiento del volumen y variedad de la información documental. En consecuencia, se ocupa tanto del análisis de las necesidades informativas de una organización como de la gestión de los recursos de información que posee, sea esta información interna y externa, automatizada o no, además de los conocimientos adquiridos por la organización.

La gestión de la información pretende establecer métodos de gestión que conectan la efectividad de la organización con la adquisición y utilización de la información. Su función, como otras actividades de gestión, consiste en decidir, planificar y controlar: en el caso que nos ocupa, los recursos de información.



**Pirámide de Owen sobre los componentes de la gestión de la información**

### **Soluciones informáticas versus soluciones documentales**

Habitualmente los sistemas de información se vinculan a las técnicas desarrolladas por informáticos e ingenieros de sistemas. En cambio, los sistemas de gestión de la información requieren la aplicación de técnicas “archivísticas”, adaptando éstas a las nuevos soportes y sistemas de transmisión y circulación de los documentos, y de técnicas “documentales”, para la adecuada explotación de los documentos con contenido informativo, de lo que se denomina información documental.

Los términos ingleses empleados para designar las técnicas que se ocupan de la planificación y mantenimiento de los sistemas de información (Management of Information System) y las técnicas que se ocupan de los sistemas de gestión de la información (Information Management System) ya indican cierta confusión al respecto.

En realidad, la diferencia tiene un componente conceptual, radica en la filosofía de trabajo empleado en cada caso. Una base de datos, por ejemplo, puede interpretarse como un sistema de información que de alguna manera establece un modelo a partir de la realidad. En la medida que este modelo se ajuste a la realidad que representa, el sistema de información cumplirá con sus objetivos. Por eso, todo el esfuerzo de diseño e implantación de un sistema resulta inútil si es incapaz de proporcionar información pertinente sobre las entidades concretas (personas o entidades, servicios o productos, documentos...) que pretende representar.

---

### **↪ Sistemas de información administrativos versus sistemas de información documentales**

Los sistemas de información administrativos obtienen, procesan, almacenan, recuperan y distribuyen **datos** relativos a las actividades de una organización: manejan habitualmente datos estructurados. Un programa de contabilidad, por ejemplo, sirve para registrar las actividades contables de la asesoría.

Los sistemas de información documentales obtienen, procesan, almacenan... **información** sobre el conocimiento registrado en documentos. Se trabaja sobre todo con información compleja y no estructurada: múltiples y diversos documentos en papel (libros, artículos de revista, informes...) y distribuidos por la red (mensajes electrónicos, páginas web... ) En este

caso, la recuperación de la información está ligada a la representación del contenido de los documentos y, simultáneamente, a la representación de las necesidades de información de los usuarios.

Sistemas de información documentales	Sistemas de información administrativos
Organizan depósitos de conocimiento	Formalizan datos que son resultado de las actividades de la organización
Gestionan información compleja (documentos con contenido diverso, soportes diferentes, etc.) y acciones simples (entrada y salida de documentos).	Gestionan datos simples (datos puntuales) y acciones complejas (procedimientos administrativos).
Su propósito es explotar la información contenida en los documentos.	Su propósito es registrar las actividades de la organización, guardando y proporcionando los datos que se necesitan sobre ellas.
El rendimiento del sistema descansa en el análisis y representación de la información.	El rendimiento del sistema descansa en el análisis de las actividades contempladas por el sistema, así como en la identificación de las personas que las realizan.
Las herramientas y procedimientos de análisis deben adecuarse al objetivo de representar los atributos de los documentos.	Las herramientas y procedimientos de análisis deben adecuarse al objetivo de representar las tareas administrativas, las personas que las llevan a cabo y los resultados de las mismas.

Cuadro basado en Lluís Codina (1994)

La gestión de la documentación requiere técnicas de gestión específicas aunque muchas veces se ha considerado erróneamente que no es más que un caso particular de gestión administrativa. Este es el motivo por el que es muy común que la dirección de una empresa focalice sus necesidades de información exclusivamente en términos informáticos y, en consecuencia, que el encargado de darles solución sean los departamentos o responsables informáticos.

Así, son estos profesionales quienes, por ejemplo, abordan los proyectos de digitalización de documentos redefiniendo los procesos de trabajo para que se adapten a una tecnología predeterminada. Sin embargo, esta no es la mejor forma de enfrentarse al problema de la gestión de los recursos de la información. Las claves del éxito de la implantación de este tipo de proyectos caso están más relacionados con temas de recuperación de la información y de organización que con el manejo de problemas meramente tecnológicos.

Desde el punto de vista de los informáticos y los analistas de sistemas, es habitual identificar las herramientas (los sistemas informáticos) con el objeto que producen y manejan (la información). Por eso, cuando se habla de "sistemas de gestión documental" se piensa directamente en una aplicación informática destinada a la "gestión de archivos electrónicos", es decir, en hardware y software cuya función es sustituir los documentos en papel por documentos electrónicos.

Esta tendencia a considerar la gestión de los documentos meramente como un conjunto de herramientas informáticas aplicadas al almacenamiento y recuperación de documentos en soporte informático, deja de lado otros aspectos que son justamente los que permiten llevar a cabo la verdadera "gestión" de la información.

Los profesionales de la información parten de otra premisa: los problemas de información documental existen y tienen una entidad propia. Pueden ser anteriores y, a veces, independientes a la implantación de herramientas informáticas. Es lo que ocurre, por citar algunos casos, con:

- la gestión de los documentos en papel
- el establecimiento de circuitos documentales asociados a los procedimientos de trabajo
- la selección de las fuentes de información
- la creación de clasificaciones documentales
- la elaboración de manuales de uso de la documentación
- la gestión del conocimiento organizativo.

Y también con los problemas de información generados por el uso de tecnologías de la información:

- almacenamiento de documentos electrónicos
- control documental de la mensajería electrónica
- necesidad de estructurar contenidos en entornos internet, etc.

A fin de llegar a una correcta gestión de la información y el conocimiento, primero hay que organizar un adecuado sistema de gestión documental. Intentar establecer estrategias o programas de gestión del conocimiento basadas en tecnologías avanzadas (data warehouse, data mining, agentes del conocimiento, etc.) sin tener este aspecto previamente resuelto es como empezar a construir la casa por el tejado: lo más probable es que el proyecto emprendido no se sostenga puesto que carece de unos cimientos suficientemente asentados.

Esta perspectiva implica abordar los problemas de información a partir de un modelo que consiste en adaptar las tecnologías existentes a las necesidades reales de las asesorías y los despachos profesionales. Y para ello, es preciso efectuar una auditoría de la información, una labor que abre un horizonte más complejo y que conlleva un alto grado de interdisciplinariedad.

Cualquier proyecto de definición de una política de información requiere una planificación cuidadosa e implica un trabajo de colaboración y entendimiento entre dirección y técnicos, puesto que el hecho de reestructurar los procesos documentales suele obligar a revisar los métodos de trabajo de la entidad. Entre los técnicos involucrados en este proceso deberían figurar tanto especialistas informáticos como especialistas en organización y especialistas en documentación e información, una práctica muy recomendable pero todavía poco frecuente:

- los especialistas informáticos se encargarán de analizar las soluciones técnicas más adecuadas a fin de asegurar la idoneidad del hardware y el software, la corrección de los datos manejados, la protección y salvaguarda de los datos, etc.
- los especialistas en organización ayudarán a establecer nuevos métodos y procedimientos de trabajo: delimitación de funciones y asignación de tareas, definición de la estructura y el contenido de los documentos administrativos, flujos de trabajo...
- los especialistas en documentación aportarán sus conocimientos sobre los circuitos documentales: selección de fuentes de información, aplicación de técnicas de análisis documental, recuperación y difusión de la información...

Todos ellos, por supuesto, actuando en consonancia con los objetivos planteados por la dirección.

En este contexto la participación de un experto en documentación es básica para decidir los siguientes elementos de un sistema de información (Bustelo, 1994):

- La definición de los distintos tipos documentales manejados en la asesoría: el proceso de identificación previa de los documentos utilizados en la organización es el primer paso para establecer el tratamiento que se va aplicar a cada tipo de documento (el recorrido que ha de seguir, su sistema de archivo y su posible expurgo). A este fin se emplean técnicas utilizadas habitualmente en los archivos de gestión o de oficina.
- El establecimiento de los sistemas de control y flujo de los documentos, en colaboración con los técnicos en organización, a fin de precisar los caminos que deben seguir los documentos dentro de la organización, asegurando que la información importante sea compartida y preservando al mismo tiempo la información que ha de conservarse.
- La elección de los sistemas de indización y clasificación de los documentos, que van a hacer posible la posterior recuperación de la información, valorando la conveniencia de utilizar lenguajes controlados o la recuperación por palabras clave, el uso de cuadros de clasificación o de tesauros, el fichero de palabras vacías de las bases de datos, etc.
- Los criterios a seguir para la eliminación de la documentación no válida, tanto los documentos de archivo como los recursos de información externa, una vez que estos han perdido su valor administrativo o informativo.
- El uso de reglas para la designación inequívoca de los documentos, tanto de los documentos en papel como de los ficheros informáticos.
- La implantación de sistemas de almacenamiento de la información calculando el volumen de documentación generada o adquirida y su crecimiento, valorando los diferentes sistemas alternativos (papel, microfichas, cintas de "backup", discos duros, discos ópticos) y teniendo en cuenta el valor legal de los documentos.
- La redacción de los manuales de uso de la documentación donde se describen los procedimientos para llevar a cabo los puntos anteriores.

### Alcance de la auditoría de la información

La auditoría de la información, en cuanto tiene como propósito evaluar el conjunto de la información manejada por una asesoría, ha de examinar simultáneamente todos los recursos y los activos de información, que aparecen reflejados en el siguiente cuadro:

<p><b>personas</b> en su caso, unidades o departamentos de la asesoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• directamente relacionadas con los recursos de información (profesionales de la información y responsables de los sistemas informáticos).</li> <li>• que dedican buena parte de su tiempo a leer, procesar información y trabajar con soporte informático (personal administrativo).</li> <li>• que aportan algún tipo de conocimiento para conseguir los objetivos de la organización (dirección/gerencia, profesionales y colaboradores).</li> </ul>
<p><b>sistemas informáticos</b> hardware y software</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemas de almacenamiento de la información</li> <li>• redes de área local</li> <li>• elementos de comunicaciones</li> <li>• aplicaciones ofimáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de presentaciones)</li> <li>• sistemas de gestión de bases de datos</li> <li>• archivo electrónico de documentos</li> <li>• sistemas de gestión de flujos de trabajo (workflow)</li> <li>• sistemas de gestión de trabajo en grupo (groupware)</li> <li>• mensajería electrónica</li> <li>• navegadores por internet, etc.</li> </ul>
<p><b>documentos</b> independientemente del soporte empleado (papel, ficheros informáticos, internet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fuentes de información externa (publicaciones monográficas y periódicas, bases de datos en CD-Rom, páginas web...).</li> <li>• documentos y ficheros de trabajo (expedientes, informes y memorias, bases de datos...).</li> </ul>
<p><b>procedimientos</b> utilizados para desarrollar tareas específicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestión administrativa</li> <li>• archivo de documentos</li> <li>• organización de la biblioteca, etc.</li> </ul>
<p><b>conocimientos</b> adquiridos con la práctica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conocimiento de los clientes</li> <li>• conocimiento del sector</li> <li>• contactos profesionales, etc.</li> </ul>

Las auditorías de la información son un instrumento útil para desarrollar redes de información compartida. Para ello, es preciso coordinar los diversos recursos de información, en general muy desperdigados por las organizaciones. Se trata de que cada persona o departamento disponga de aquella información que necesita para realizar sus funciones y que, a la vez, contribuya a incrementar el bagaje de información y de conocimientos de la empresa.

Hay una serie de comportamientos o escenarios característicos, a menudo solapados, que impiden llevar a cabo una gestión de la información eficaz y que una auditoría de la información debe poner de manifiesto:

- El "yo ya me aclaro": cada individuo se procura su propia información de modo que se genera una peligrosa dependencia de la memoria personal para el acceso y la búsqueda de la información, la toma de decisiones se basa en información fragmentaria y no actualizada y se produce un colapso de papeles en los despachos.
- La ignorancia de los recursos de información existentes, que tanto puede ser desconocimiento como desentendimiento: en todas las organizaciones siempre hay un grupo de personas que son indiferentes a la información –no utilizan los recursos de información aunque saben que existen– y otro grupo de personas que desconoce los recursos disponibles y que ven claramente la mejora que suponen para su trabajo cuando los descubren.
- El "utopismo" tecnocrático: se parte de la idea de que la solución a los problemas de información es meramente técnico confiando en que la automatización de las tareas vinculadas a la gestión de la información sea la panacea universal y obviando cuestiones organizativas. Muchas empresas se lanzan a implantar sistemas informáticos sin tener en cuenta el componente cultural de las organizaciones y de las personas o departamentos que van a participar en el proceso, convirtiéndose el proceso en un proyecto más tecnológico que organizativo ("el peor caos es el caos informatizado"). Así se explica que las inversiones en equipamientos informáticos y programas no siempre cumplan con las expectativas que generan al ser adquiridas. Las tecnologías de la información son medios, no un fin, y no aportan soluciones por sí mismas.
- El "territorialismo" informacional: se origina cuando los individuos o los departamentos retienen la información porque consideran que constituye una fuente de poder o que así se hacen imprescindibles. Se puede hablar de cierto "feudalismo" en el que cada unidad o departamento utiliza sus propios medios de adquisición, almacenamiento, distribución y análisis de información y los mantiene aislados de los demás departamentos. La información está organizada aunque circula en compartimientos estancos ya que no se ha diseñado una política de intercambio de información: la responsabilidad de la gestión de la información está dispersa en distintos departamentos, sin que ninguno de ellos asuma la misión de aprovechar adecuadamente las sinergias que se producen al compartir la información.
- La enfermedad de Alzheimer organizativa: expertos en gestión del conocimiento utilizan este término para referirse a una "condición que supone que la organización emplea, hace circular y articula sus conocimientos organizativos de forma incorrecta" (Huang, Lee y Wang, 2000). Cuando no se cuenta con un plan para la recogida, el almacenamiento y el aprovechamiento de la información, estos datos se pierden o bien existen pero permanecen inaccesibles y no pueden ser utilizados para desarrollar las actividades propias de la empresa. Una auditoría de la información ha de permitir identificar los "puntos fuertes" de la organización en lo que respecta al uso de recursos de información, es decir, reconocer los núcleos de conocimiento y las mejores prácticas. La gestión eficaz del conocimiento facilita la formación global de la asesoría puesto que los conocimientos acumulados por un empleado pueden ser objeto de difusión y aprovechamiento por parte de otros.

De lo anterior se deduce que la elaboración de una auditoría de la información también ha de permitir identificar el clima organizativo, saber si los miembros de la asesoría están satisfechos con la información de que disponen y cuales son las actividades o tareas críticas al respecto.

## 1.2. Objetivos

[Volver al índice](#)

El propósito general de la auditoría de la información, como el de cualquier auditoría operacional o de gestión es:

- a) obtener un diagnóstico global de la situación actual.
- b) identificar las oportunidades de mejora en la gestión.

La auditoría de información tiene como función examinar si la información manejada en la asesoría responde a sus necesidades reales de información. Tal como plantea Martín Mejías (1998) pocas empresas serían capaces de contestar claramente a las siguientes cuestiones:

- ¿Disponemos en la asesoría de la información que necesitamos?
- ¿Se distribuye adecuadamente la información?
- ¿Se utiliza adecuadamente para desarrollar las actividades propias de la asesoría y tomar decisiones?

Cada cuestión incide sobre un aspecto determinado de la gestión de la información:

- El **acceso** a la información.
- Los **flujos** o circuitos que sigue la información.
- La **rentabilidad** o utilización que se hace de la información.

Esta situación de desconocimiento generalizado de los recursos de información se debe a que muchas asesorías no conocen suficientemente las posibilidades que ofrecen las fuentes de información externas disponibles y que no se deciden a explotar de forma eficiente la información y el conocimiento acumulado en la asesoría. La razón de esto es que pocas empresas dedican profesionales de su plantilla o consultores externos a la tarea de identificar:

- Las necesidades de información de la asesoría en su conjunto y de los diferentes profesionales que trabajan en ella.
- Las fuentes y recursos de información externa existentes en el mercado, sin tener en cuenta el soporte empleado (papel, CD-Rom, internet).
- La información generada por la propia asesoría como resultado de sus actividades, incluida la documentación que aportan los clientes.
- Los flujos y canales de información utilizados para transmitir la información y la documentación precisa a los diferentes miembros de la asesoría (dirección, profesionales, personal administrativo).

Tener en cuenta todos estos elementos y el modo en que se relacionan entre sí nos permitirá, por una parte, reducir aquellas actividades o recursos que no justifiquen su resultado final y, por otra, implantar aquellos otros que se estimen precisos.

La auditoría de la información va encaminada a establecer una política de información aunque puede incidir en aspectos específicos de la gestión de la información, dependiendo de lo que se pretenda examinar y evaluar con la auditoría. Es posible enfocar un proyecto de auditoría a funciones y actividades delimitadas, ajustándose a objetivos concretos.

En este caso, el propósito primordial de la auditoría consiste en descubrir deficiencias en alguna parte de la asesoría y apuntar posibles remedios. Su intención es examinar los métodos y el desempeño de las funciones de un área de trabajo, determinando la causa de las posibles dificultades (embotellamientos y descuidos en el manejo de la información, extravío o pérdida de documentos...): actuaciones equivocadas, deficiente colaboración entre los empleados, falta de conocimientos, etc.

Suele ocurrir a menudo que se produzcan carencias o acumulación indebida de información por prolongados espacios de tiempo lo cual hace que la situación vaya empeorando progresivamente. El auditor se encuentra en posición de determinar y poner de manifiesto los métodos defectuosos en el desempeño de la tarea analizada y se encargará de evaluar, en función de cada caso los procedimientos empleados en:

- la elaboración de la documentación interna (expedientes y documentos de trabajo).
- la utilización y actualización de las bases de datos propias.
- la selección de las fuentes y recursos de información externa.
- la difusión selectiva de la información a los distintos miembros de la asesoría.
- la organización y el acceso a la documentación del archivo de gestión o de oficina.
- el archivo de los documentos electrónicos (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, mensajes electrónicos, páginas web...).

Se trate de una auditoría de la información que pretenda reflejar la gestión de la información de la asesoría en su conjunto o que se centre en una función o tarea específica ha de dar respuestas –tal como señalan Casaldàliga y Soy (1997) citando a Elizabeth Orna– a las siguientes cuestiones:

- ¿Qué información se guarda en la asesoría?
- ¿Dónde se guarda?
- ¿Cómo acceden a ella las personas que la necesitan?
- ¿Qué uso se hace de ella?
- ¿Quién gestiona la información?
- ¿Qué tecnologías se utilizan para procesarla?
- ¿Qué coste tiene toda esta información?
- ¿Cuál es su valor (económico y documental)?

Si se consigue dar respuesta a todas estas preguntas, estableceremos unas pautas previas para establecer una política de información que ahorrará duplicaciones de recursos y esfuerzos innecesarios, carencias en los flujos de información y una reducción de los costes de información en la asesoría.

---

### **La auditoría de la información como herramienta estratégica**

Los objetivos de la auditoría, aunque ésta se circunscriba en principio únicamente a una determinada actividad o área de trabajo, tienen una repercusión global en la asesoría. Por este motivo, los objetivos de la auditoría de la información se orientan, en sentido amplio, a:

- Comprobar si la información es compartida y accesible a cualquier persona que la pueda necesitar.

- Determinar si se hace un uso adecuado y provechoso de los recursos de información.
  - Conocer los flujos de información y los circuitos documentales identificando posibles problemas o deficiencias en los mismos.
  - Evaluar la fiabilidad de la información y de los controles establecidos.
  - Verificar la existencia de métodos de trabajo o procedimientos operativos adecuados y la eficiencia de los mismos.
  - Recoger opiniones, expectativas y necesidades del personal de la asesoría.
  - Identificar núcleos de conocimiento y prácticas válidas a fin de aprovechar su utilidad y convertirlos en materia de conocimiento explícito.
  - Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas en lo que respecta a la gestión de la información.
- 

### 1.3. Ventajas

[Volver al índice](#)

La auditoría de la información no es un procedimiento aislado sino que es preciso contextualizarlo en el marco de la planificación de la política de información de la asesoría. Las razones deben ser estudiadas en cada caso por lo que, en la medida en que puede suponer un cambio importante en los procesos de trabajo, es necesario definir los objetivos perseguidos con la auditoría.

Desde una perspectiva general, las ventajas o beneficios que puede aportar una auditoría de la información pueden dividirse en tres bloques o niveles: estratégicas, de gestión y de control.

#### a) Estratégicas.

La auditoría se enmarca dentro de las finalidades y objetivos de la dirección a medio y largo plazo, es decir, se aborda la gestión de la información como un elemento clave para el desarrollo de las actividades de la asesoría. Con ello se logran evidentes mejoras en:

- La agilización de los procedimientos de trabajo en los que interviene el manejo de información de forma que la respuesta de la asesoría es más eficaz.
- La racionalización de la organización y la distribución física de la información y de los documentos de archivo.
- La seguridad de la documentación utilizando sistemas de archivo y almacenamiento de la información más fiables.
- La prestación de servicios más ajustados a las demandas de los clientes mediante un mayor acercamiento a éstos y un seguimiento continuo de la imagen que tienen respecto a dichos servicios.

- El entorno de trabajo personal mediante la mejora de los sistemas de comunicación interna, el aumento de la participación en la toma de decisiones y una colaboración más estrecha entre los empleados.
- El establecimiento de un método de verificación y mejora continua de la gestión de la información, tanto de las fuentes de información adquiridas externamente como de la documentación generada a nivel interno, evitando acometer medidas circunstanciales.
- La obtención de una mayor efectividad, entendiendo por tal la relación entre eficacia (en qué se cumplen los objetivos de la asesoría) y eficiencia (en qué grado se utilizan para ello la menor cantidad de recursos humanos y materiales, tiempo y dinero).

#### **b) De gestión.**

La auditoría de la información también incide en la planificación de las actividades de la asesoría que llevan a cabo los profesionales del despacho y en la reducción de costes, en la medida en que favorece:

- La disminución del tiempo de localización y recuperación de la información ya que se reduce el tiempo necesario para acceder a la documentación cuando ésta es precisa para el desempeño de las distintas actividades de la asesoría.
- El ahorro de espacio físico, puesto que un sistema de expurgo de la documentación que ha perdido su validez permite la reducción del espacio destinado al almacenamiento de los documentos en papel y su reaprovechamiento.
- La reducción de los gastos corrientes originados por el consumo innecesario de papel, material fungible, listados de impresora, fotocopias, gastos de mensajería y fax, etc.
- La selección de las fuentes de información más pertinentes centralizando la adquisición de dichas fuentes como la mejor manera de asegurar el acceso general a toda la información, de establecer circuitos documentales los más eficaces posibles y de evitar “islas de información”.
- La rentabilidad de la documentación existente, que se logra ofreciendo a los profesionales del despacho información de calidad para desarrollar su trabajo y sustentar la toma de decisiones (sistemas de difusión de la información de las publicaciones periódicas especializadas, consulta de las bases de datos de legislación en soporte óptico, búsqueda y recuperación de información a través de internet).

#### **c) De control.**

La auditoría a nivel de sistema de trabajo facilita el hallazgo de soluciones a los numerosos problemas que comportan las tareas administrativas diarias en la medida en que se tiende a eliminar o reducir el manejo de información en papel, a proporcionar un acceso más fácil e inmediato de los empleados a la información y a automatizar las partes del proceso que son repetitivas. A breve plazo, hay diversas ventajas que se hacen patentes:

- El acceso rápido y fiable a la información existente sobre un asunto o trámite de forma, a la vez, precisa y exhaustiva.
- La coherencia en la organización de la documentación administrativa al utilizarse un sistema uniforme de clasificación y ordenación de los documentos de archivo.
- El ahorro de tiempo tanto en la fase de registro (entrada y salida de documentos) como en el proceso de tramitación administrativa de los documentos.

- La producción y generación de nuevos documentos de una manera más fluida mediante el reaprovechamiento de la documentación tramitada con anterioridad en la asesoría y el acceso a formularios previamente diseñados para despachar procedimientos comunes.
- El control y seguimiento de la tramitación de expedientes, a un tiempo de forma descentralizada y sin que se pierda la unidad documental, evitando así dificultades y demoras en la recuperación de documentos, la pérdida o extravío de papeles, la inadecuada explotación de documentos con un alto valor informativo, etc.
- La eliminación o reducción de documentos innecesarios, tanto de duplicados en papel (fotocopias, faxes enviados, copias por impresora) como de información redundante que se almacena en diferentes soportes físicos (documentos en papel y ficheros informáticos).

---

### ↪ **Cuándo hay que hacer una auditoría de la información**

De los puntos anteriores se sigue que hay diferentes situaciones en las que resulta aconsejable llevar a cabo una auditoría de la información. Es el caso de los siguientes supuestos:

- La documentación se acumula desordenadamente en las mesas de los despachos y se hace difícil localizar la información de forma rápida y precisa.
  - La documentación se amontona en los archivos sin criterio –no se utiliza ni un sistema de clasificación ni descripción alguna de los documentos y de los expedientes– cosa que hace imposible consultarla y proceder a su expurgo o eliminación.
  - Se decide reorganizar la biblioteca o centro de documentación existente o crear un nuevo servicio de información con el propósito de satisfacer las demandas de información de la dirección y los profesionales de la asesoría.
  - Se plantea un cambio en la estrategia empresarial con la apertura de nuevas líneas de negocio y la consiguiente necesidad de actualizar las fuentes de información que maneja la asesoría.
  - La revisión de la política de adquisiciones que se ha llevado a cabo durante años y su adecuación a las áreas de actividad que desarrolla en la actualidad la asesoría.
  - La implementación de un nuevo sistema informático que permita el uso compartido de la información (red local, intranet, etc.) o el diseño de una base de datos para gestionar las fuentes de información externa o llevar a cabo el control y seguimiento de los expedientes administrativos.
-