

ÍNDICE TEMA 5. APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN.

1. <u>APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN</u>	2
1.1. <u>Mantenimiento y puesta al día</u>	2
1.2. <u>Quién debe realizar la auditoría de la información</u>	2
1.3. <u>Hacia la cultura informacional</u>	4

1. APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN

[Volver al índice](#)

1.1. Mantenimiento y puesta al día

La elaboración de una auditoría de la información es un paso esencial para establecer una política de información que ayude a gestionar las asesorías o despachos profesionales, pero también responde a las necesidades de un momento concreto. Por eso, si la dirección decide seguir las recomendaciones efectuadas en la auditoría, hay que efectuar un seguimiento de las acciones correctoras propuestas.

Este seguimiento consiste en verificar las actividades u operaciones que han sido objeto de la auditoría. El encargado de la auditoría supervisará el avance de las medidas estipuladas, constatará la adecuación o no de las mismas a las recomendaciones formuladas y elaborará finalmente un informe del seguimiento.

Es importante actualizar periódicamente las conclusiones obtenidas sobre las actividades y operaciones que han sido auditadas. A este fin es necesario poner en marcha un proceso de control interno que consistirá fundamentalmente en evaluar periódicamente el uso que se hace de la información para valorar las mejoras obtenidas y comprobar si ha habido cambios significativos. Los cambios en la estrategia de la dirección o en la actividad de la organización, así como la incorporación de nuevos departamentos o áreas de negocio influirán directamente en la política de información de la asesoría y, por consiguiente, en los resultados de la auditoría.

También es muy conveniente promover un aprendizaje organizativo del valor de los recursos de información, a todos los niveles de la asesoría, aprovechando los cambios impulsados por la auditoría de la información.

1.2. Quién debe realizar la auditoría de la información

[Volver al índice](#)

Hay autores que recomiendan que la primera vez que se lleve a cabo un proceso de auditoría se haga mediante la colaboración del encargado de la información de la asesoría o un profesional designado al efecto y un consultor externo, de manera que se combine la experiencia de los que trabajan en la organización con la visión objetiva de profesionales de fuera.

Otros autores insisten en la necesidad de crear la figura de un profesional de la información (documentalista, archivero, técnico en sistemas de información) que se sitúe en la organización como un gestor más, actuando en los términos que establezca la dirección.

Hay un perfil de conocimientos y valores que la persona encargada de realizar la auditoría ha de tener (Bustelo y García-Morales, 2000):

- Conocimiento amplio de la realidad empresarial: no se trata de que sea un experto en gestión de empresas, pero sí es necesario que conozca de qué se habla en dicho entorno al referirse a mejoras de la eficacia, control de costes, rediseño de procesos, políticas de comunicación, definición de estrategias, etc. Es imposible entender la información dentro de dicho contexto si no se entiende la empresa en sí misma.
- Conocimiento de los recursos tecnológicos que ofrece el mercado. Un consultor debe identificar las diferentes posibilidades existentes y estar al tanto de las nuevas tendencias, pues no cabe duda de que la mayor parte de los problemas de información se resuelven hoy en día con ayuda de las tecnologías de la información. Un buen consultor debe ser

independiente respecto a las soluciones informáticas adoptadas: los sistemas informáticos deben ser seleccionados y diseñados al servicio de los objetivos informacionales de la asesoría y no al revés.

- Capacidad de liderar proyectos en que a menudo participarán otros profesionales (informáticos, técnicos en organización, responsables de área, etc.). Ello implica un esfuerzo constante por mantenerse al día, buscar soluciones a nuevos problemas, abordar constantemente nuevos retos y, en el caso de los consultores externos, sumergirse en empresas y organizaciones de diferentes ámbitos sectoriales y cuya cultura y necesidades informacionales son por completo diferentes. Además debe estar bien considerado a todos los niveles de la organización (dirección, profesionales, personal administrativo) para poder llevar a la práctica el proceso de auditoría.

Por otra parte, en el campo de los servicios de consultoría documental y organización de la información hay una variada oferta que es conveniente diferenciar:

- Consultoras especializadas: este tipo de empresas proyecta soluciones documentales específicas (informatización de bibliotecas y archivos, acceso a recursos de información externa, edición electrónica, alojamiento de servicios internet y motores de búsqueda, intranets documentales...) aportando una dilatada experiencia en su campo y la independencia de las soluciones informáticas. Es el caso de DOC 6 o Infor@rea.
- Consultoras de carácter general: últimamente algunas empresas consultoras tradicionales han ampliado su campo de actuación hacia la gestión de la información orientándose principalmente a la gestión electrónica de los documentos y a los servicios de e-business y e-commerce. Los clientes con los que trabajan se basan en el prestigio de la consultora, con la que probablemente ya han trabajado en otros terrenos aunque, en ciertos casos, este tipo de consultoría se realiza sin contar con profesionales especializados en el campo de la documentación. Ejemplos de este tipo son Arthur Andersen, Price Waterhouse Coopers o Ernst & Young.
- Empresas informáticas especializadas: hay empresas que desarrollan o distribuyen aplicaciones informáticas para el tratamiento y la gestión documental que también prestan servicios de consultoría y auditoría. Habitualmente se ofrecen soluciones "llave en mano" que no implican necesariamente un estudio global de la gestión de la información en la empresa ya que se adapta la solución de los problemas a la implantación de una aplicación informática predeterminada. Es el caso de Micronet, Chemdata, CYSI, IAD, NorConsult, etc.
- Centros de documentación: este tipo de consultoría es todavía escasa y la ofrecen empresas cuyo principal negocio es la prestación de servicios documentales como una prolongación de su actividad. Ofrecen su conocimiento de un sector determinado y su experiencia en el campo documental (organización de las fuentes de información externas, gestión de archivos, diseño y creación de bases de datos, etc.). Un ejemplo es Planificación Jurídica.

1.3. Hacia la cultura informacional

[Volver al índice](#)

Se puede constatar que hoy por hoy los directivos siguen viendo la información más como un gasto que como una inversión, la documentación más como un lastre que como un recurso. Esto explica el poco interés que muestran por la auditoría de la información, cosa que repercute en la pérdida de eficacia por parte de las asesorías debido a la inadecuación de sus necesidades de información.

De todas formas, es ineludible que las auditorías de la información sean procesos que paulatinamente se irán extendiendo como un herramienta de evaluación más para las organizaciones ya que la gestión del conocimiento es el paso posterior a la auditoría de la información.

La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos que tienen como propósito que se pueda actuar más rápida y eficazmente, no sólo a partir de la información que puede considerarse pública y que se gestiona en la asesoría, sino también mediante los conocimientos personales de cada miembro. Con una auditoría de la información sabremos que información crítica nos ayudará a cumplir los objetivos de la asesoría y con la gestión del conocimiento seremos capaces, como organización, de aumentar nuestra rentabilidad y mejorar los servicios que se prestan a los clientes.

La auditoría de la información nos ayudará a conseguir una serie de objetivos encaminados a adoptar una cultura informacional, teniendo en cuenta que no se puede avanzar hacia un modelo de gestión del conocimiento sin un adecuado modelo de gestión de la información. Por ello, la auditoría de la información es un primer paso esencial para conocer la realidad de la que se parte y planear una política de información que nos va a permitir:

- Definir los flujos de trabajo estableciendo los pasos donde se requiere información externa y donde se produce información, tanto documentos como bases de datos.
- Definir los procedimientos de trabajo de la gestión documental.
- Generar una visión global de los procesos de trabajo que facilite la gestión de la asesoría.
- Conocer los flujos de información en la asesoría y las necesidades prácticas respecto a la gestión de los documentos, de la información y del conocimiento.
- Crear una red de información compartida accesible a cualquier miembro de la organización.
- Lograr las aportaciones de cada persona para la mejora continua de los flujos de trabajo y de información.
- Conseguir una mayor predisposición a la colaboración y al trabajo en equipo.
- Sentar las bases para el desarrollo de una cultura organizativa, es decir, incentivar la "inteligencia corporativa".

Actividad práctica

Los ítems de esta lista de chequeo guardan relación con la adecuación de los recursos de información a las necesidades de información y se han elegido para examinar la importancia que su asesoría o despacho profesional concede a la gestión de la información. Esta lista de chequeo puede aplicarse a la organización en su conjunto como una breve evaluación preliminar aunque resulta más útil su empleo para analizar el uso que se le da a una información concreta: las fuentes de información empleadas en un área de negocio o tipo de trabajo, los documentos y expedientes del archivo de gestión, la información contenida en una base de datos, etc. (en este caso sustituya el término "información", como si fuese un comodín, por la documentación cuyo uso se desee valorar).

Lista de chequeo

"La información" se refiere a la información específica elegida como objeto de este cuestionario: es importante precisar con suficiente claridad aquella información o documentación que se pretende analizar y el ámbito de trabajo a examinar.		Sí	No
1.	El acceso a la información es fácil y rápido.	X	
2.	La información resulta insuficiente para completar las tareas.		X
3.	La información tiene una mala consideración en cuanto a la calidad se refiere.		X
4.	La información está lo suficientemente actualizada para nuestras necesidades.	X	
5.	En ocasiones esta información no es suficiente por sí misma o la más idónea para tomar una decisión.		X
6.	La información resulta fiable (procede de fuentes contrastadas o se sigue un método para verificar su corrección).	X	
7.	La información aporta un valor añadido a nuestras tareas.	X	
8.	En nuestra asesoría o departamento disponemos de una base de datos para gestionar esta información.	X	
10.	En nuestra asesoría o departamento todavía no se ha adoptado un sistema de gestión de la calidad.		X
11.	En nuestra asesoría o departamento hay personas cuyo cometido principal consiste en organizar la información y garantizar su calidad (hay un responsable de la biblioteca o del archivo o un administrador de la base de datos).	X	
12.	Desconozco las medidas aplicables al almacenamiento y la conservación de esta información en nuestro sistema informático.		X
13.	Siempre que se ha tomado la decisión de invertir en sistemas informáticos se han valorado con anterioridad las repercusiones en el uso de la información.	X	
14.	Los empleados entienden que la mejora de la calidad forma parte de su trabajo.	X	
15.	En los casos en que surgen problemas relacionados con la recogida, almacenamiento o uso de esta información desconozco la forma de resolverlos.		X
16.	Soy incapaz de encontrar los motivos de los problemas que surgen al utilizar esta información.		X
17.	Las personas encargadas de manejar esta formación han recibido algún tipo de formación para aprender a utilizarla.	X	
18.	Se han elaborado normas y procedimientos para gestionar y acceder a esta información	X	
19.	Hay información que se almacena o conserva por duplicado (en soporte papel, en soporte informático o en ambos a la vez).		X
20.	Se cuenta con criterios definidos para seleccionar, evaluar y eliminar esta información cuando ya ha perdido validez.	X	
21.	Desconozco los flujos o circuitos que sigue esta información en mi departamento o asesoría.		X

Bibliografía

ALLEPUZ ROS, TERESA. "Gestores y consumidores en la economía del conocimiento". En: Jornadas Españolas de Documentación: Fesabid 98 (6^{as}: 1998: Valencia). [Valencia]: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación. <http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/t_allepuz.htm>[Consulta:23enero 2001].

BUSTELO RUESTA, CARLOTA. "El papel de los expertos en documentación en la implantación de tecnologías en gestión de documentos." En: Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Documat 94 (4^{as}: 1994: Gijón). Oviedo: Universidad de Oviedo: 1994, p.357-362.

BUSTELO RUESTA, CARLOTA; GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. "La consultoría en organización de la información." En: El profesional de la información, vol. 9, núm. 9 (septiembre 2000). Madrid:infor@rea. FormatoPDF:<<http://www.inforarea.es/publicac.htm>>[Consulta:14marzo2001]

CASALDÀLIGA ROJAS, NÚRIA; SOY I AUMATELL, CRISTINA. "L'auditoria de la informació com a eina per millorar l'input d'informació dels usuaris en un entorn corporatiu". En: Jornades Catalanes de Documentació (6^{as}: 1997: Barcelona). Barcelona: Societat Catalana de Documentació i Informació: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1997, p. 49-63.

CODINA, LLUÍS. "La naturaleza de la recuperación de información: implicaciones para el diseño de sistemas de información documentales." En: Jornadas Españolas de Documentación Automatizada (4^{as}: 1994: Gijón). Oviedo: Universidad de Oviedo: 1994, p. 433-441.

CORNELLA, ALFONS. Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas. Madrid: McGraw Hill, 1994.

ESTEBAN NAVARRO, MIGUEL ÁNGEL. "Metodología para la identificación y el análisis de las necesidades de información de las organizaciones". En: Jornades Catalanes de Documentació (5^{as}: 1995: Barcelona). Barcelona: Societat Catalana de Documentació i Informació: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1995, p. 345-354.

GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. "Gestión de calidad y sistemas de gestión integrada de la documentación". En: Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Documat (4^{as}: 1994: Gijón). Oviedo: Universidad de Oviedo: 1994, p. 349-355.

HUANG, KUAN TSAE; LEE, YANG W.; WANG, RICHARD Y. Calidad de la información y gestión del conocimiento. Madrid: AENOR, 2000.

MARTÍN MEJÍAS, PEDRO. "De la auditoría de información a intranet: claves para la implantación de sistemas de gestión de información en las empresas." En: Jornadas Españolas de Documentación: Fesabid 98 (6^{as}: 1998: Valencia). [Valencia]: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación. <http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/p_martin.htm> [Consulta: 23 enero 2001].

TORRADO SANCHO, JULIÁN. "El papel de los documentalistas y sus métodos en los sistemas de información: el enfoque documental en el diseño de sistemas". En: Jornades Catalanes de Documentació (6^{as}: 1997: Barcelona). Barcelona: Societat Catalana de Documentació i Informació: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1997, p. 399-406.

VILAR BARRIO, JOSÉ FRANCISCO. La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. Madrid: Fundación Confemetal, 2000.

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, ISABEL. "Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes". En: Manual de Información y Documentación. Madrid, Pirámide, 1996, p. 29-42.