

LA AUDITORÍA DE INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Por :

Liliana Gutiérrez Garzón

Profesional en Información y Documentación, Especialista en Redes de Información Documental (Colombia)

Correo electrónico: lilianagg@msn.com

RESUMEN

En el mejoramiento de los procesos y actividades relacionados con la gestión documental se ha requerido la aplicación de otras técnicas, herramientas o metodologías administrativas y gerenciales que le permitan revisar y evaluar su efectividad frente a la satisfacción de las expectativas y requerimientos o necesidades de información de sus clientes. Una de estas herramientas es la auditoría de información, con la que se busca evaluar objetivamente la gestión de documentos frente a unos procedimientos, parámetros o características de servicio, con miras a identificar puntos de mejora, fortalezas y/o debilidades mediante el establecimiento de una serie de conclusiones y recomendaciones que permitan identificar programas de mejoramiento, acciones correctivas y/o preventivas. En el presente trabajo se define el concepto de auditoría de información, sus distintas modalidades y se plantea una metodología aplicable a la gestión de documentos.

PALABRAS CLAVE: GESTIÓN DE DOCUMENTOS; AUDITORÍA DE INFORMACIÓN; MEJORAMIENTO CONTINUO

Las organizaciones han desarrollado e implementado diversas herramientas o mecanismos que les permiten mantenerse a la vanguardia y satisfacer los requerimientos del mercado; estas herramientas van desde la reestructuración total del negocio, hasta la implementación de mecanismos de evaluación, seguimiento y medición, que les permiten conocer sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, para así desarrollar estrategias de mejoramiento.

En el campo de la gestión de documentos, información y conocimiento, una herramienta utilizada como mecanismo de evaluación, seguimiento y mejora continua es la auditoría de información, que además de ser la primera etapa para iniciar el desarrollo de estos programas, permite identificar puntos de mejora, fortalezas y debilidades con los cuales se definen una serie de estrategias, planes de acción y programas de mejoramiento, al ser analizadas.

1. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

La gestión de documentos ha sido definida, principalmente, como un proceso o programa, a través del cual se busca normalizar y racionalizar el ciclo de vida de los documentos, desde su planificación hasta su eliminación o conservación permanente, sin importar el medio. Algunas definiciones de gestión de documentos son:

La UNESCO la ha definido como *“esfera de la gestión administrativa encaminada a conseguir la economía y la eficacia de las operaciones, con vista a la creación, mantenimiento, utilización y, por último, a la eliminación de los documentos o a su conservación definitiva durante su ciclo vital”*.¹

Duchain, desde el punto de vista de los archivos administrativos, la expresa en los siguientes términos: *“Es un sistema que pretende organizar y racionalizar la gestión de los fondos, desde el mismo momento de la producción de los documentos hasta su ingreso a los archivos nacionales, interviniendo en el trabajo de las oficinas y en los servicios administrativos en las distintas etapas del tratamiento de los fondos...”*²

Según James B. Rhoads, un sistema integral de documentos es el que se ocupa de lo que sucede a los documentos de una organización a través de su ciclo de vida, es decir, el proceso que siguen desde su creación, pasando por su vida activa y productiva como medio para que la institución cumpla su actividad, hasta su destrucción cuando haya cumplido con todas los fines pertinentes o conservación de acuerdo con sus valores para la historia y la cultura.³

Las tres fases básicas de la gestión de documentos son:

- Elaboración de documentos. Los objetivos de esta fase son:
 - Evitar la producción de documentos no esenciales
 - Disminuir el volumen de documentos generados
 - Ampliar el uso y la utilidad de los documentos que son necesarios
 - Asegurar el empleo adecuado de las técnicas reprográficas y de automatización.
- Utilización y conservación de documentos. Los objetivos de esta fase son:
 - Garantizar la disponibilidad de la información y los documentos necesarios para la organización.
 - Reducir los costos de utilización de la información y los documentos

¹ Colombia. Archivo General de la Nación. Gestión documental: Bases para la elaboración de un programa. Santa Fe de Bogotá: el archivo, 1996. Pág. 10.

² Op. cit.

³ MEJÍA, Myriam. Servicios de archivo: acceso y difusión de la información. Santafé de Bogotá: AGN, 1994. Págs. 28-33

- Seleccionar el material auxiliar, equipos y lugar de almacenamiento de los documentos, adecuados a la naturaleza y frecuencia del uso.
- Eliminación de documentos. Los objetivos de esta fase son:
 - Determinar qué documentos se justifica conservar en los archivos, identificando los tiempos de retención.
 - Establecer programas de Selección, eliminación o transferencia.

Como se observa en la definición y en las fases que involucra, la gestión de documentos es un proceso que afecta a toda la organización y, por tanto, no puede ser ajeno a ésta; debe ser permanentemente evaluado, para así identificar si los objetivos, por los cuales fue desarrollado, se están cumpliendo, y si, realmente, satisfacen o superan las necesidades y expectativas de la organización. Es aquí donde la auditoría de información se constituye en una herramienta indispensable del quehacer archivístico, ya que nos permite evaluar y conocer la situación actual frente a los resultados encontrados, para así definir estrategias de acción.

2. AUDITORÍA DE INFORMACIÓN

Algunas definiciones de auditoría de información son: revisión de los sistemas de gestión de información existentes, con el objetivo de identificar problemas y encontrar soluciones a dichos problemas.⁴ Análisis de los procesos de información que tienen lugar entre los integrantes de una organización y los medios o canales utilizados en los procesos comunicativos.⁵ Proceso para descubrir, monitorear y evaluar los flujos y recursos de información, a fin de implementar, mantener o mejorar su gestión en la organización.⁶

La auditoría de información es utilizada para identificar información crítica del negocio, el conocimiento generado y los expertos, a todos los niveles, con que la organización cuenta o necesita para desarrollar su negocio. Por su intermedio se identifica la información que la organización posee y genera, así como el uso que hace de ella, proveyendo herramientas que permiten identificar cuales son los requerimientos o necesidades que tiene la organización y la información que los satisface, quienes la producen, los expertos en el tema, su ubicación física o electrónica, disponibilidad a través de herramientas tecnológicas, etc.⁷

⁴ Ellis, D. y otros. Information audits, communication audits and information mapping: a review and summary. En: *International Journal of Information Management*, 13 (1993), págs. 134-151.

⁵ Buchanan, S. & Gibb, F. The information audit: an integrated strategic approach. *International Journal of Information Management*. 1998 18 (1), págs. 29-47.

⁶ Op. cit. pág. 33.

⁷ Abell, A. y White, M. Developing content frameworks for intranets with information audits. En: *The South African Journal of Information Management*, 1999-Junio 1(1).

Como se puede apreciar, aunque la auditoría de información es una herramienta principalmente utilizada como primera etapa en la revisión o desarrollo de estrategias de gestión de información, gestión de conocimiento y aprendizaje organizacional, en el presente documento va a ser tratada como herramienta de mejoramiento de la gestión de documentos en las organizaciones. Es de señalar, que la metodología de auditoría sugerida puede ser, igualmente, utilizada para ser desarrollado en cualquier campo o tipo de organización, sin importar el objetivo o propósito buscado.

3. AUDITORÍA DE INFORMACIÓN APLICADA A LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

En el campo de la gestión de documentos se puede definir la auditoría de información como un examen sistemático, planeado, organizado que determina si las actividades y los resultados relacionados con la gestión de documentos cumple con las disposiciones establecidas (métodos, procedimientos, etc.), y si éstas se aplican en forma efectiva para alcanzar los objetivos planteados, no sólo por la unidad responsable de la gestión documental, sino por la organización.

De acuerdo con su finalidad, la auditoría de información, aplicada a la gestión de documentos, se puede categorizar en tres tipos:

El primero se relaciona con la evaluación de la situación actual de la gestión de documentos en la organización, con miras a realizar un diagnóstico de la gestión de documentos y la elaboración de un plan de acción.

El segundo está encaminado a identificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de gestión de documentos, con miras a establecer puntos de mejora en los métodos y procesos de la organización. Parte de la identificación y evaluación de tres aspectos básicos⁸:

- ❑ Diseño y estructura conceptual de la documentación de la empresa (tanto en papel, como electrónica). Estructura que debe haber sido planificada y ser flexible a los cambios de la organización.
- ❑ Base procedimental, a través de la cual se debe haber establecido las responsabilidades y actividades por parte de todos los implicados en la producción, uso y administración de los documentos.
- ❑ Herramientas tecnológicas utilizadas para obtener el mejor rendimiento de los documentos: herramientas de ofimática, sistemas de información, correo electrónico, intranet e Internet, entre otras.

8 ALVARADO JUÁREZ, Marco Antonio . Sistemas de Gestión Documental. En: <http://www.unp.edu.pe/ingindustrial/daiinfo/sisi982/SGD.html>

El tercero busca fundamentalmente identificar la efectividad de los recursos documentales de la organización, de tal forma que se minimice al máximo el silencio (no obtención de información relevante) y el ruido (obtención de información irrelevante) en la satisfacción de los requerimientos de información de la organización. En la realización de esta auditoría se debe tener siempre presente los siguientes interrogantes⁹:

- ¿Dispone la organización de la información que se necesita? : Acceso
- ¿Está distribuida adecuadamente la información? : Flujos
- ¿Se utiliza adecuadamente para la toma de decisiones? : Rentabilidad

Este tercer tipo está íntimamente ligado con la auditoría que se realiza en la gestión de información y conocimiento, ya que busca encontrar la efectividad de los recursos de información generados por la organización.

De acuerdo con las necesidades de la organización, o del objetivo que se busca, puede tenerse en cuenta el total o parte de los aspectos que contempla cada tipo de auditoría de información identificados; incluso, puede aplicarse a toda la organización o a áreas específicas o, simplemente, a las herramientas tecnológicas (sistema de información, Intranet, Internet) involucradas en la gestión de documentos, entre otros.

3.1. RESULTADOS

Entre los posibles resultados de la auditoría de información se encuentran:

1. Balance de los procesos y actividades de la gestión de documentos en la organización.
2. Identificación de puntos críticos y cuellos de botella, lo que permite establecer las acciones de mejora para minimizarlos.
3. Se da prioridad a las áreas con problemas y los problemas como tal.
4. Permite el diseño de distintos mapas documentales.
5. Permite la identificación de expertos en temas puntuales.
6. Verificación del cumplimiento de los requerimientos normativos y legales.
7. Identificación de las necesidades y expectativas de la organización, en lo relacionado con la gestión de documentos.
8. Establecimiento de estrategias inherentes a la gestión de documentos, por ejemplo, implementación de tecnologías de información, bases de datos, etc.
9. Elaboración del plan de acción y proyectos relacionados con la gestión de documentos.

⁹ MEJÍ AS, Pedro Martín. De la Auditoría de Información a intranet: Claves para la implantación de gestión de información en las empresas. En: FESABID. VI jornadas españolas de documentación. 1998.

3.2. BENEFICIOS

Algunos de los beneficios que se pueden obtener al realizar la auditoría de información son:

1. Identificar obstáculos o riesgos en la gestión de documentos, y los sobrecostos en que incurre la organización por este concepto (reprocesos, duplicación, errores, pérdidas, etc.).
2. Evidenciar la situación actual de la gestión de documentos en la organización, que es a la vez, soporte fundamental para ratificar la necesidad de implementar las estrategias de gestión documental y la puesta en marcha del plan de acción.
3. Ayudar a la organización a conocer y comprender los flujos documentales con que cuenta, al igual que permite demostrar lo que ganaría al contar con una eficiente gestión de sus documentos.
4. Establecer los requerimientos de información interna de la organización e identificar los documentos que satisfacen esos requerimientos, lo que redundará en una utilización más efectiva de la información.
5. Mostrar a la organización cómo una efectiva gestión de los documentos puede contribuir al logro de sus objetivos organizacionales, y agregar valor al negocio.
6. Expandir caminos para implementar procesos de gestión de información y conocimiento.

A continuación, se presenta la metodología de auditoría de información aplicable a la gestión de documentos, fundamentada en las teorías de auditoría generalmente aceptadas. Es de anotar que para cada proceso de auditoría, el equipo auditor, debe diseñar los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo con los objetivos que busquen, el enfoque que den a la auditoría y los aspectos a auditar, entre otros.

3.3. METODOLOGÍA

En la realización de una auditoría debe seguirse una serie de etapas, en primera instancia, el auditor, o equipo auditor, debe conocer la organización en general y luego desarrollar el programa de auditoría. El proceso de auditoría exige que el auditor reúna evidencia, evalúe fortalezas y debilidades, elabore los mapas documentales y prepare un informe que presente esos temas en forma objetiva.

Etapas de la Auditoría:

Planeación de la auditoría:

Es el primer paso para realizar auditorías eficaces, para lo cual el auditor debe comprender el ambiente del negocio y la organización en general, así como los procesos inherentes a la gestión de documentos; posteriormente, debe elaborar el plan de auditoría y las herramientas a utilizar

El plan de auditoría debe contener:

- Tema de auditoría: Se identifica el área o proceso a ser auditado.
- Objetivos de auditoría: Se indica el propósito del trabajo de auditoría a realizar.
- Alcance de la auditoría: Se identifica que se va a auditar, el enfoque que tendrá la auditoría.

- Planificación previa: Se identifican los recursos y destrezas que se necesitan para realizar el trabajo, así como las fuentes de información para pruebas o revisión y lugares físicos o instalaciones donde se va a auditar.
- Procedimientos de auditoría y técnicas de recopilación de evidencias: Se dan a conocer los procedimientos y metodologías generales que se utilizarán en la ejecución de la auditoría y la recolección de evidencias (muestreo, entrevistas, observación directa, encuestas, etc.). Los procedimientos involucran pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas; las de cumplimiento se hacen para verificar que los controles funcionan de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos y las sustantivas verifican si los controles establecidos por las políticas o procedimientos son eficaces.
- Asignación de Recursos de auditoría: Se establece el cronograma de trabajo y el grupo de trabajo involucrado en la auditoría.
- Dar a conocer a las directivas de la organización y a los auditados sobre el proceso a iniciarse, objetivos de la auditoría y resultados a alcanzar.
- Asegurarse de que la información relevante al proceso a iniciar se haya dado a conocer, que haya sido comunicada a toda la organización y que se conozca el propósito de la auditoría.

Ejecución de la auditoría

- Recolección de evidencias: Se utilizan diferentes metodologías como entrevista, observación directa, muestreo, encuesta (Se aplican las herramientas preparadas en la planificación a los procesos o personas identificadas).
- Revisión y análisis de la información y evidencias recolectadas: Se identifican obstáculos, inoperatividad de los controles, posibles cuellos de botella, puntos de mejora, etc.
- Elaboración de los flujos y mapas documentales: Se ilustra la situación y ubicación actual de los recursos documentales.
- Elaboración del informe de auditoría: Incluye un resumen general, el plan, los hallazgos, los resultados, recomendaciones y estrategias a implementar; puede incluirse el plan de acción.

Las recomendaciones, estrategias y plan de acción pueden trabajarse en torno a seis temas fundamentales¹⁰:

- Liderazgo, esencial para lograr integrar la gestión de documentos con las estrategias de la organización.
- Acervo documental, producción y ubicación de los documentos existentes en la organización, físicos o electrónicos.

¹⁰ TFPL Ltda.. A briefing paper on information audits. London: TFPL, 17 de junio de 2002. Pág. 6 (Documento de trabajo).

- Procesos, integración de los procesos inherentes a la gestión de documentos con los demás procesos de la organización.
- Herramientas tecnológicas, infraestructura tecnológica (hardware y software).
- Cultura, cambios que deben darse en la cultura organizacional, y estrategias para hacerlo posible.
- Habilidades, qué habilidades profesionales, técnicas y operativas son necesarias para desarrollar las estrategias y el plan de acción.

Retroalimentación a los responsables del área(s) o proceso(s) auditado(s).

- Presentación del informe de auditoría, especial énfasis en las recomendaciones, estrategias y plan de acción a seguir; si el informe no incluye el plan de acción, deberá ser elaborado en la etapa siguiente.
- Difusión de los mapas documentales elaborados.

Acciones correctivas y preventivas, puesta en marcha de recomendaciones, estrategias y plan de acción

- Dependiendo de lo críticas que sean las observaciones, el área o personas auditadas pueden tomar acciones correctivas o preventivas para eliminar las causas del problema o evitar que se presenten.
- Si se ha definido como parte del informe el plan de acción, se procederá a su implementación; o puede optarse porque sea elaborado y ejecutado en esta etapa.
- Identificación y puesta en marcha de los sistemas de medición y seguimiento

Seguimiento y mejora continua

- Análisis de los resultados alcanzados, luego de la implementación de las recomendaciones, las estrategias y el plan de acción; incluye la medición de su efectividad.
- Mejoramiento continuo, bien sea realizando nuevas auditorías o implementando otras herramientas gerenciales como indicadores de gestión, entre otras.

CONCLUSIONES

La auditoría de información, al igual que otras herramientas administrativas y gerenciales, debe ser aplicada a los procesos relacionados con la gestión de documentos; de esta forma, se garantizará que los procesos inherentes a ésta se encuentran alineados a la estrategia de la organización y responden a las exigencias del entorno, que cumplen, además, con los requerimientos normativos y legales, y principalmente, que satisfacen las expectativas de la organización, buscando incluso superarlas permanentemente. De esta forma, los procesos relacionados con la gestión documental se mejorarán continuamente de acuerdo con las exigencias del mercado, el entorno y la organización; contribuirán a la reducción de costos de la organización; y garantizarán que la información y los documentos que la organización realmente necesita estén siempre disponibles y accesibles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABELL, A. y WHITE, M. (1999). Developing content frameworks for intranets with information audits. *The South African Journal of Information Management*, 1 (1).

ALVARADO, M. Sistemas de gestión documental Disponible en <http://www.unp.edu.pe/ingindustrial/daiinfo/sisi982/SGD.html>.

ANGÓS, J. y otros. Necesidad de una metodología que optimice la gestión documental: Estudio de un caso práctico. Disponible en http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/jm_angos.htm.

BUCHANAN S. (1998). The information audit: an integrated strategic approach. *International Journal of Information Management*, 18 (1), 29-47.

COLOMBIA Archivo General de la Nación. (1996). Gestión documental: Bases para la elaboración de un programa. Santa Fe de Bogotá: El Archivo. 30 p.

ELLIS, D. y otros (1993). Information audits, communication audits and information mapping: a review and summary. *International Journal of Information Management*, 13, 134-151.

GUTIÉRREZ, L. (2000). Calidad total y gestión de documentos. Bogotá, P.U.J.-Especialización en redes de información documental. (Trabajo académico).

HALL, H. y DAVENPORT, E. (2000). Information auditing. School of Computing, Napier University. (Documento de trabajo).

MEJÍA, M. (1994). Servicios de archivo: acceso y difusión de la información. Santafé de Bogotá: AGN.

MEJÍAS, P. (1998). De la auditoría de información a Intranet: claves para la implantación de gestión de información en las empresas. FESABID: VI Jornadas Españolas de Documentación.

OFFICE OF INFORMATION TECHNOLOGY. Information Management Audit Guideline. Disponible en <http://www.oit.nsw.gov.au/index.htm>.

TFPL Ltda. (2002). A briefing paper on information audits. London: TFPL. 9 p. (Documento de trabajo).

SOBRE LA AUTORA**Liliana Gutiérrez Garzón**

Bogotá, Colombia (1973). En el campo laboral se ha desempeñado en diferentes entidades públicas y privadas, participando en la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, específicamente en lo concerniente al control de documentos y registros y en la ejecución de auditorías internas de calidad y auditorías de información; es catedrática en el postgrado de Archivística de la Pontificia Universidad Javeriana, con la asignatura Auditoría de Información y ha participado como conferenciante en congresos y seminarios.

Actualmente se desempeña como Asistente de Organización y Mejoramiento en Indupalma S.A. (Colombia).

c.e: lilianagg@msn.com