

# Propuesta de método y registro de inventario para la auditoría de los recursos de información usados en un procedimiento administrativo

MIGUEL A. ESTEBAN NAVARRO  
Profesor Titular de Universidad  
Departamento de Ciencias de la Documentación  
Universidad de Zaragoza  
Pedro Cerbuna n.º 12, - 50009 Zaragoza  
mesteban@unizar.es

## RESUM

Propuesta de un método para la realización de auditorías de recursos de información, compuesto de siete etapas: análisis de la organización, análisis del entorno informativo, decisión de los recursos a auditar, identificación y localización, inventario, valoración y evaluación. Se exponen de modo sumario las actividades de estas etapas. Se establecen las áreas y los elementos del registro necesario para efectuar un inventario destinado a la identificación, la descripción de los caracteres formales y de contenido, la fijación de la estructura, el análisis de la dinámica, la evaluación del uso y la

valoración de la utilidad de los diferentes recursos de información empleados durante el desarrollo de un procedimiento administrativo. Se discute la influencia de los procedimientos de identificación y valoración de series documentales en la confección de este registro. Se acompaña de un sintético estado de la cuestión y una propuesta de definición de gestión del conocimiento y de auditoría de los recursos de información. Se constata la necesidad de una norma internacional que regule el proceso de auditoría de los recursos de información.

PARAULES CLAU: Gestión del Conocimiento, Auditoría de recursos de información, Identificación y valoración de series documentales, Racionalización administrativa, Registro de inventario

## Antecedentes

### *La información en las organizaciones*

Numerosas organizaciones de todo tipo han desarrollado en los últimos cinco años un plan estratégico propio destinado a identificar sus fortalezas y debilidades internas y a reflexionar sobre las oportunidades y las amenazas que surgen del entorno. Sus propósitos son establecer sobre una base segura sus objetivos institucionales y planificar de un modo más eficiente sus modos de actuación; con objeto de potenciar sus fortalezas para aprovechar las oportunidades, contrarrestar las amenazas y corregir las debilidades.

La necesidad de contar con información de calidad durante la elaboración del plan estratégico hace a la organización consciente de su importancia y, por tanto, de la urgencia de lograr una gestión eficaz, con objeto de que se convierta en un recurso de uso ordinario y eficiente en el proceso de toma de decisiones. De ahí que una de las acciones estratégicas propuestas por esos planes suele ser la implantación de un sistema de calidad institucional. Esta acción se acompaña generalmente de otra destinada al diseño de un sistema integrado de información corporativo que ayude a una gestión más eficaz de los documentos y la información por parte de la organización.

Los planes estratégicos más ambiciosos pueden ampliar sus miras a la obtención de un sistema de gestión del conocimiento (HANG, LEE y WANG, 2000; BARCELÓ, 2001; ABELL y OXBROW, 2001).

#### *La Gestión del Conocimiento*

La gestión eficaz del conocimiento exige la existencia de un programa de gestión común de los recursos de información y los conocimientos, las capacidades y las habilidades de los recursos humanos existentes en una organización, en un entorno tecnológico. Su nacimiento es resultado de la evolución, por ampliación de su ámbito de acción, de la gestión de los recursos de información, cuya práctica está en su base.

El marco conceptual en el que se sitúan las acciones conducentes a la planificación, diseño y mantenimiento de ese programa de gestión de recursos de información y conocimiento se conoce desde hace una década como Gestión del Conocimiento.

En su estado actual de desarrollo, la Gestión del Conocimiento se puede definir como la disciplina que se ocupa de la investigación, el desarrollo, la aplicación y la innovación de los procedimientos y los instrumentos necesarios para la creación de conocimiento en las organizaciones, con el fin de aumentar su ventaja competitiva y su valor mercantil y social. El objeto de su práctica es la construcción de un sistema de producción de conocimiento útil en una organización para la toma de decisiones y la resolución de sus procesos estratégicos de negocio, vinculado con sus objetivos y valores corporativos y su plan estratégico o su proyecto de empresa, mediante el diseño, la implantación, el mantenimiento y la evaluación de un programa de identificación, conservación, organización, integración, análisis, valoración, protección, reparto y uso eficaz y eficiente de los recursos de información de que dispone y del capital intelectual de sus miembros, con el apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

#### *La auditoría de los recursos de información*

Los primeros e imprescindibles pasos para la creación de un sistema de gestión del conocimiento son la identificación, el análisis y la evaluación de los recursos de información y el capital intelectual con que cuenta la organización. Últimamente, se ha im-

puesto el término «auditoría de la información» para denominar estas actividades, aunque sin diferenciar si se centran en un tipo u otro de objeto o en ambos. Por eso, consideramos más preciso utilizar el término «auditoría de los recursos de información» si tales actividades sólo se ocupan de este tipo de recursos y emplear la denominación «auditoría del conocimiento» cuando el objetivo es auditar tanto los recursos de información como el capital intelectual.

Por recurso de información se debe entender todos los componentes de la escala que va desde el dato (la unidad de información básica no procesada asociada a un objeto o hecho concreto) hasta el conocimiento (la comprensión de la realidad orientada a la toma de decisiones y la acción) pasando por la información en bruto, los flujos de información, los documentos, la información documental y la información evaluada producidos, reunidos o adquiridos por una organización; así como las tecnologías y las personas que participan en su elaboración, gestión, almacenamiento y difusión.

La auditoría de los recursos de información consiste en el inventario de los diferentes tipos de recursos de información de que dispone una organización, la localización de sus almacenes y medios de comunicación, la descripción de sus características y estructura, el análisis de su obtención, disponibilidad, dinámica y uso, la evaluación de su empleo de acuerdo con los valores, el contexto y los modos de actuación de la organización y la valoración de su capacidad para generar conocimiento útil para la organización, atendiendo a sus costes y resultados durante la creación de valor añadido; todo ello con el fin de conseguir una gestión más eficaz que redunde en el logro de los objetivos estratégicos de la corporación.

#### Estado de la cuestión

La auditoría de los recursos de información no se debe abordar de un modo superficial y sin la aplicación de un método riguroso; ya que de lo contrario se limitan gravemente las posibilidades del sistema de gestión, comprometiendo el éxito del programa de gestión del conocimiento y, por tanto, de las actividades de innovación en los procesos de negocio con los que se vincula.

Las técnicas de identificación de recursos de información relacionadas con el estudio de necesidades de información y hábitos de uso por parte de los usuarios gozan de una larga tradición. Sin embargo, disponemos de menor número de experiencias y de herramientas para analizar, medir, evaluar y valorar los recursos de información atendiendo a su modo de obtención, gestión y uso y al impacto de su utilización durante los procesos de negocio habituales en una organización y, en particular, durante sus procesos administrativos.

En el ámbito anglosajón conviven desde la última década dos métodos para realizar la auditoría de recursos de información. Uno centrado en la identificación y la topografía de entidades y depósitos de información y la asignación de valor a estos, a

partir del análisis de su coste económico y del beneficio que causa su uso dentro de los procesos de negocio (BURK y HORTON, 1988). Y otro basado en el inventario de documentos, tecnologías y procesos de gestión de la información, con especial incidencia en sus flujos internos, y el descubrimiento de la relación que se establece durante su generación y uso con los valores corporativos y los modos de actuación de la organización, con el fin de diseñar una política de información corporativa (ORNA, 1999).

Ambos métodos se han llevado a la práctica, con un éxito desigual. En todo caso, han dejado constancia de la necesidad de su integración, ya que pueden ser complementarios. No obstante, todavía no se ha realizado esta deseada integración, aunque sí se han puesto sus bases (BUCHANAN y GIBB, 1998). Últimamente, se ha profundizado en esta línea, intentando vincular la auditoría de la información con los estudios de usuarios y, en especial, con la evaluación de los servicios de información, que, por su mayor tradición, aporta las principales técnicas y experiencias (HENCZEL, 2001).

En España, a diferencia de la existencia del método *Intelect* para la auditoría del capital intelectual, no se dispone de un método contrastado en la práctica para realizar una auditoría de los recursos de información de las organizaciones. Esta materia ha sido objeto de escasa atención, predominando escuetas menciones acerca de su necesidad en los últimas obras publicadas sobre gestión del conocimiento, que muestran una preferencia por la identificación y valoración del capital intelectual (RIVERO, 2002). Los primeros y escasos trabajos sobre auditoría de información no aparecieron hasta el año 2003: como unos apresurados e irregulares apuntes de una asignatura universitaria con este nombre (SOY, 2003) y como artículos de distinto contenido, orientación y calidad en un monográfico de la revista *El Profesional de la Información*, 2003. En nuestro país todavía no contamos con la divulgación y valoración de experiencias de auditorías de información, así como la presentación y discusión de técnicas o herramientas originales.

En definitiva, no se dispone de un método normalizado para la realización de auditorías de recursos de información, por lo que cada auditor sigue un método particular, proveniente de la adaptación de las diversas técnicas ensayadas, que referencia la literatura científica, a la casuística de las necesidades cada organización, los tipos de recursos a auditar y los motivos prácticos que impulsan a realizar la auditoría.

#### Marco, objetivo, hipótesis y método

Con el fin de superar este estado de la cuestión, dirijo un proyecto de investigación en la Universidad de Zaragoza, destinado al diseño, el desarrollo, la implantación y la evaluación de un método y de un conjunto de materiales técnicos para la realización de auditorías de recursos de información, adaptados a las necesidades de los organismos autónomos de la Administración Pública, que se caracterizan por un alto grado de regulación normativa y de racionalización de sus procedimientos administrativos, así como a las de las empresas que participan de estas características.

El presente trabajo se sitúa en este marco. Su *objetivo* es ofrecer para su discusión pública un avance de una propuesta de método para la realización de una auditoría de recursos de información, acompañada del tipo de registro, con sus áreas y sus elementos, necesario para la confección de un inventario destinado a la identificación, la descripción de los caracteres formales y de contenido, la fijación de la estructura, el análisis de la dinámica, la evaluación del uso y la valoración de la utilidad de los diferentes recursos de información (documentales o no y con independencia de su soporte) empleados durante el desarrollo de un procedimiento administrativo.

La *hipótesis de partida* es que se puede disponer de un método integrado para la realización de auditorías de recursos de información de uso universal en los organismos públicos y las empresas con predominio de acciones burocráticas, así como contar con el apoyo de materiales y recursos de validez universal para su realización. Para el caso concreto del registro destinado al inventario de los recursos de información se mantiene la hipótesis de la conveniencia de contar con las aportaciones de la identificación y valoración de series documentales; para lo cual se ha utilizado la bibliografía más reciente publicada en España (Alberch, 2003; Hernández y Moro, 2002; Propuesta, 2001 y Tipología, 2002).

El registro propuesto se ha testado y corregido mediante la identificación, descripción, análisis, evaluación y valoración de los múltiples y variados recursos de información empleados durante la planificación de la programación docente de un curso académico en la Universidad de Zaragoza. Se ha elegido la elaboración del programa de ordenación docente como campo de prueba por cinco razones: es uno de los procesos estratégicos más importantes que realizan todas las universidades, tiene una gran complejidad derivada del número de órganos que intervienen y los elementos a tener en cuenta, utiliza un elevado número de recursos de información en comparación con otros procesos de gestión, cuenta con una elevada regulación administrativa y, además, es bien conocido por el autor de este trabajo por haber intervenido en su ejecución durante los últimos cuatro cursos académicos.

La presentación de este registro también está motivada por el interés en darlo a conocer para animar a su uso en otras instituciones, con el fin de poder contrastar resultados y mejorar la propuesta; por lo que agradecería que de ser utilizado se comunicara al autor las posibles deficiencias que se observaran y la valoración de su utilidad.

## Resultados

El método propuesto para la realización de una auditoría de recursos de información consta de siete etapas:

1. Análisis de la organización.
2. Análisis del entorno informativo.

3. Decisión de los recursos a auditar.
4. Identificación y localización.
5. Inventario.
6. Valoración.
7. Evaluación.

Las actividades que se emprenden en cada etapa se describen de modo sumario a continuación.

El *análisis de la organización* exige realizar las siguientes actividades en este orden:

- Determinación de su misión, fines y objetivos que se propone alcanzar en un tiempo determinado.
- Descubrimiento de su cultura y valores (creencias sobre lo que se considera deseable, valioso o justificable).
- Situación en el entorno mediante un análisis DAFO para identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.
- Descripción de la estructura orgánico-funcional.
- Identificación y análisis de los procesos estratégicos de negocio o de prestación de servicios. Un proceso estratégico de negocio consiste en un conjunto estructurado y medido de actividades diseñado para producir algo específico para un cliente o un usuario, de importancia clave. Para su análisis se debe atender a los órganos y departamentos involucrados en su realización, los costes y el tiempo invertidos, la calidad de los resultados y la satisfacción de los clientes. Su reivindicación como objeto básico de análisis sobre el que realizar la auditoría de información se basa en una visión dinámica de la organización, por lo que supone un énfasis en cómo se hace una acción en lugar de un enfoque centrado en el análisis de qué se hace (el producto) o los elementos intervinientes (órganos y personas). Es decir, interesa analizar la información atendiendo más a descubrir cuándo y cómo se usa dentro de un proceso, que a describir que se utiliza tomando como objeto de atención a los protagonistas del uso de la información.
- Fijación de procedimientos, flujos de trabajo y trámites administrativos asociados a los eventos que constituyen los diversos procesos estratégicos de negocio. Es de utilidad la metodología APS (*Administrative Process Study*), que se centra en la identificación de documentos y el análisis de su producción y circulación acompañado de indicadores de uso, por considerar que un documento es el producto y la referencia necesaria de toda acción administrativa, dentro de la secuencia de acciones que se produce desde el inicio al fin de un proceso administrativo. Consta de las siguientes tareas (PUIG-PEY y GUIU, 2002):

- Delimitación del proceso.
- Elección del departamento desde cuya óptica se analiza el proceso.
- Descripción detallada del proceso.
- Identificación y enumeración de los documentos que intervienen en el proceso.
- Separación del proceso en circuitos parciales.
- Asociación de los documentos a los circuitos.
- Evaluación de los movimientos de los documentos mediante la identificación de sus pasos y la cuantificación de su duración temporal.
- Representación gráfica del proceso.
- Identificación del camino crítico del proceso y de los indicadores de criticidad.
- Conclusiones y sugerencias.

La *segunda etapa* de la auditoría de recursos de información consiste en el *análisis del entorno informativo*, destinado a la identificación de las necesidades de información generales de la organización y de tipos de usuarios y de las necesidades particulares de usuarios relevantes. Exige descubrir las fuentes de información, los canales de circulación y las restricciones de acceso. Todo esto se enmarca en una doble dimensión: el entorno interno, formado por la propia organización, y el entorno externo en el que actúa la organización.

La *tercera etapa* está dedicada a la *decisión de los recursos de información* a auditar presentes en los planes estratégicos de negocio objetos de análisis, que pueden ser datos, información en bruto, flujos de información, documentos e información documental; así como los elementos asociados a esos objetos como tecnologías, procesos y trámites, flujos de trabajo y personas.

La *cuarta etapa* se centra en la *identificación y localización* de los almacenes o depósitos, los modos de presentación o codificación y los canales de circulación o medios de comunicación de los recursos de información.

La *quinta etapa* es la más larga y compleja, ya que consiste en el *inventario de los recursos de información*. Para cada recurso se elige una denominación que lo singularice del resto, se redacta una definición inequívoca, se efectúa una descripción de sus rasgos y estructura, se realiza un análisis de la dinámica de producción, uso y circulación dentro del proceso de negocio, se representa mediante un gráfico esa dinámica de modo normalizado con objeto de facilitar el análisis y, por último, se clasifica dentro de la taxonomía de recursos.

Todo esto exige utilizar diversas técnicas de recopilación y de observación como el análisis de normas reguladoras de procesos y trámites, la observación directa de los procesos de trabajo, la realización de encuestas y entrevistas, el desarrollo de reuniones, el establecimiento de contactos informales, la confección de inventarios de documentos y de infraestructuras tecnológicas, la exploración de las estructuras de ficheros informáticos y el análisis de logs de tráfico de la red informática.

También es necesario contar con una base de datos donde cada registro recoja un recurso de información. Se propone, tras la evaluación de su uso en el proyecto de investigación indicado anteriormente, la siguiente estructura de registro:

1. *Área de denominación y rasgos.*
  - 1.1. Nombre del recurso.
  - 1.2. Definición.
  - 1.3. Tipo de recurso.
  - 1.4. Forma.
  - 1.5. Soporte.
  - 1.6. Formato.
  - 1.7. Cantidad.
  - 1.8. Integridad (original, copia, medidas de autenticación).
  - 1.9. Rasgos sustanciales (contenido).
  - 1.10. Estructura interna (componentes).
2. *Área de dinámica de producción.*
  - 2.1. Normas reguladoras de su producción.
  - 2.2. Recursos asociados y relaciones (de dependencia, de complementariedad...) que mantiene con ellos.
  - 2.3. Responsable de la producción.
  - 2.4. Responsable de la conservación.
  - 2.5. Responsable del mantenimiento.
  - 2.6. Acción productora.
  - 2.7. Proceso productor.
  - 2.8. Trámite en el que se produce.
  - 2.9. Depósito (dónde se localiza).
3. *Área de dinámica de uso.*
  - 3.1. Usuarios (quienes lo usan y sus derechos de uso).
  - 3.2. Modos de obtención o de acceso.
  - 3.3. Niveles de acceso.
  - 3.4. Acción en el que se usa.
  - 3.5. Proceso en el que se usa.
  - 3.6. Trámite en el que se usa.
  - 3.7. Por qué se utiliza.
  - 3.8. Para qué se usa.
  - 3.9. Cómo se usa.
  - 3.10. Indicadores de uso.
  - 3.11. Usuarios con derechos de modificación.
4. *Área de dinámica de circulación.*
  - 4.1. Cómo circula o fluye dentro la organización.
  - 4.2. Cómo circula o fluye desde el exterior.

- 4.3. Cómo circula o fluye hacia el exterior.
- 4.4. Responsable de circulación (válvulas reguladoras del uso).
- 4.5. Obstáculos y retardos (qué o quienes impiden o dificultan su circulación y uso).
- 4.6. Elementos que se pierden.
- 4.7. Cuándo se pierde.
- 4.8. Cómo se pierde.
- 4.9. Quién lo pierde.
- 4.10. Dónde se pierde (sumideros).
5. *Área de diagrama de la dinámica.*
  - 5.1. Representación gráfica. El diagrama presenta los flujos, depósitos, canales de comunicación, contenidos que fluyen, válvulas, obstáculos y sumideros. Esto facilita el análisis de la producción, uso y circulación del recurso y la comprensión de su función en el proceso en el que aparece.
6. *Área de clasificación.*
  - 6.1. Código de clasificación.
7. *Área de otros elementos.*
  - 7.1. Fecha.
  - 7.2. Técnico auditor.
  - 7.3. Observaciones.

La *sexta etapa* de la auditoría se dedica a la *valoración* de la utilidad de cada recurso de información de modo individual y, posteriormente, de la totalidad de los recursos para satisfacer las demandas y necesidades de información que motivan su creación y uso. Se debe tener en cuenta factores tales como los costes de creación, mantenimiento y circulación de los recursos, los resultados de las decisiones y acciones que se emprenden con base a la información que transmiten (su capacidad para crear valor añadido) y el carácter e importancia de los procesos de negocio en los que participan.

Por valor de un recurso de información se entiende la capacidad que se le atribuye para generar conocimiento durante su empleo por el trabajo humano en el proceso de creación de un producto o servicio. El valor de un recurso de información depende de quién, cómo, cuándo y para qué lo use. El uso del recurso de información está vinculado con el contexto concreto de la organización, la utilidad que presume y le da el usuario y la satisfacción final de éste con su uso. Todo esto tiene una serie de consecuencias, que se manifiestan en los caracteres del valor del recurso de información: es relativo, es decir no es inherente (por sí mismo), es potencial y es de evolución imprevisible.

Por tanto, la medición y la expresión del valor de un recurso de información sólo se podrá efectuar en términos relativos mediante un índice numérico basado en criterios cualitativos con un significado prefijado, que exprese su valor respecto al resto en un

contexto dado. Sobre la base de este principio se han ensayado varias técnicas de medición, que se pueden reunir en tres grupos de acuerdo con la perspectiva de valoración que se utilice: la inversión, basada en el precio que el usuario estaría dispuesto a pagar por un recurso; el proceso, centrado en el impacto que el uso de un recurso tiene en una actividad; y el rendimiento, con base en la utilidad del recurso para conseguir objetivos previamente establecidos e identificados.

La séptima y última etapa de la auditoría es la *evaluación* del recurso. Se trata de un resumen sintético de cada recurso de información que pone en relación sus caracteres, su dinámica de producción, uso y circulación y su valor utilitario. Se acompaña de una propuesta de medidas de corrección o de mejora de su naturaleza, su dinámica y su modo de gestión, con el fin de aumentar su valor potencial. La evaluación no se realiza mediante unos criterios universales, sino en el contexto de cada organización de acuerdo con sus fines, valores, necesidades y modos de actuación.

Una vez finalizada las actividades descritas, se realiza un *informe final de auditoría*. Este informe consta de una exposición de las actividades realizadas, los recursos humanos y materiales empleados y las personas involucradas; de un inventario de los recursos de información, acompañado de un resumen de los elementos más destacables; de un resumen de las conclusiones de cada etapa de la auditoría; y de una conclusión final sobre la naturaleza y la efectividad de los recursos de información para el logro de los objetivos corporativos. Finalmente, se acompaña de una propuesta de recomendaciones de medidas de corrección y de mejora en tres ámbitos: la naturaleza, la dinámica y el modo de gestión de los recursos de información; los procedimientos administrativos en los que se usa el recurso de información; y los procesos estratégicos de negocio. Estas recomendaciones deben presentarse junto con una fijación de los responsables de su ejecución, una estimación de los costes y un calendario de implantación.

## Conclusiones

1. Urge disponer de un método para la realización de auditorías de recursos de información que integre técnicas procedentes de los estudios de usuarios, la evaluación de servicios de información y de la gestión de documentos de archivo; por lo que son necesarios la elaboración y el testeo en la práctica de propuestas similares a las presentadas en esta comunicación para su evaluación y corrección.
2. Los resultados obtenidos con la aplicación del método expuesto y, en particular, del registro propuesto para el inventario de recursos de información demuestran la posibilidad de enriquecer la técnica de la auditoría de los recursos de información con aportaciones procedentes del método de identificación, análisis y evaluación de fondos y series documentales, desarrollada por la disciplina del *Record Management*, y de las técnicas de racionalización de los procesos administrativos.

Pero hay que tener en cuenta que el fin y los objetos de atención de la identificación y valoración de series y los de la auditoría de recursos de información son diferentes, por lo que ambos métodos y las técnicas que tienen asociadas no se deben confundir o utilizar indistintamente. El objetivo del primero es organizar y conservar fondos documentales, por lo que se centra en el documento compuesto, con especial incidencia en el descubrimiento del procedimiento de generación y las relaciones orgánicas de todo el conjunto documental, lo cual permite establecer tipos documentales que se reproducen como series. En cambio, el objetivo de la auditoría es identificar que recursos de información se usan en una organización y diagnosticar cómo se utilizan para mejorar su uso, por lo que se centran en los documentos simples y su contenido informativo.

3. Dentro de los diversos modelos de identificación y evaluación de documentos de archivo planteados por la bibliografía, los de mayor utilidad para el método de auditoría de los recursos de información propuesto son dos complementarios. En primer lugar, este método asume el modelo que entiende que la valoración documental es una acción previa a cualquier otra, como la clasificación y la descripción, convirtiéndola de este modo en el fundamento para el diseño y la implantación de un sistema de gestión de documentos de archivo, que debe comenzar para tener éxito en la oficina, interviniendo incluso en el mismo proceso de producción documental (COUTURE, 1994; COUTURE, 1997; PÉTILLAT, 1997). Y, en segundo lugar, sigue el modelo basado el principio de que la evaluación documental exige evaluar no sólo los documentos sino también el estado y el funcionamiento de las funciones y los procesos que producen los documentos, y esto a lo largo de todo su ciclo de vida (BEARMAN, 1984).

El método de auditoría de los recursos de información propuesto centra su análisis del documento y de la información en el momento de su creación, con una decidida vocación de intervención en la mejora de su producción, circulación, explotación y conservación. Asimismo, el análisis y la evaluación de los procesos de negocio y los procesos administrativos ocupan un lugar clave en este método, ya que son necesarios para identificar los recursos, observar su funcionamiento, valorar su función y evaluar su utilidad. De ahí que en la ficha de registro cuatro áreas de las siete (de la dos a la cinco) estén directamente relacionadas con el estudio de los procesos y tengan presente en su denominación el término «dinámica», formando parte de esas áreas veintidós elementos de los cuarenta y cinco.

4. El enfoque dirigido a los procesos inspira también buena parte de la normativa sobre calidad (familia ISO 9000) y los programas de gestión de calidad total. La gestión de la información se considera un proceso de soporte fundamental para el éxito del resto de los procesos que realiza una organización; de ahí que la documentación de todos los procedimientos sea un requisito obligatorio para la implantación de un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000). Asimismo, hay

una convicció generalizada en el mundo de la gestión de la información de que la normalización de cualquier actividad facilita su realización con un menor coste de tiempo y de recursos y aumenta sus posibilidades de éxito. Por eso, en los últimos años se están realizando importantes esfuerzos por normalizar el proceso que sirve de fundamento de la gestión de la información: la gestión de los documentos, cuyo resultado más evidente ha sido la aparición de la norma ISO 15489 *Records Management* el año 2001.

Sin embargo, el terreno por recorrer todavía es enorme: no sólo se debe imponer la práctica de la norma ISO 15489, sino también se ha de acompañar de otras normas más específicas, entre las que la dedicada a la normalización del proceso de auditoría de los recursos de información deberá tener un lugar destacado.

5. Esta posible futura norma sobre auditoría de recursos de información se beneficiará de las técnicas de auditoría que en la actualidad se están proponiendo y de los resultados de las diversas experiencias que se obtengan con su práctica, como la que aquí hemos expuesto. Y también se encontrará, inevitablemente, con la experiencia alcanzada con los procedimientos de valoración documental que han emprendido numerosos archivos en las dos últimas décadas, no sólo por el conocimiento que permiten obtener sobre los documentos de una organización y cómo se han creado, sino también, fundamentalmente, porque una función principal de estos procedimientos es el desarrollo de directrices para la creación, captura, conservación y circulación de los documentos.

#### Bibliografía consultada

- ABELL, A.; OXBROW, N. (2001). *Competing with Knowledge, The information professional in the knowledge management age*. Londres: Library Association.
- ALBERCH FUGUERAS, R. (2003). *Los archivos: entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- BARCELÓ LLAUGER, M., director (2001). *Hacia una economía del conocimiento*. Madrid: Pricewaterhouse Coopers.
- BEARMAN, D. (1984). *Electronic evidence: strategies for managing records in contemporary organizations*. Pittsburg: Archives & Museum Informatics.
- BUCHANAN, S.; GIBB, F. (1998). «The Information Audit: An Integrated Strategic Approach». *International Journal of Information Management*, 18 (1), 29-47.
- BURK, C. F.; HORTON, F. W. (1988). *InfoMap: A Complete Guide o Discovering Corporate Information Resources*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- COUTURE, C. (1994). «Notions fondamentales de l'archivistique intégrée, I». *Archivum*, XXXIX, pp. 6-13.
- COUTURE, C. (1997). «L'avaluació dels arxius: estat de la qüestió». *Lligall*, 11, 59-88.
- PETILLAT, Y. C. (1994). «Notions fondamentales de l'archivistique intégrée, I». *Archivum*, XXXIX, pp. 14-23.
- El Profesional de la Información* (2003), 12 (3). Número monográfico dedicado a la auditoría de recursos de información y gestión del conocimiento, coordinado por Jesús Tramullas.

- HANG, K.; LEE, Y. W.; WANG, R. Y. (2000). *Calidad de la información y gestión del conocimiento*. Madrid, AENOR.
- HENCZEL, S. (2001). *The Information audit: A Practical Guide*. Munich: K. G. Saur.
- HERNÁNDEZ OLIVERA, L.; MORO CABERO, M. (2002). *Procedimientos de valoración documental*. Salamanca: Acal.
- ISO 15489-1:2001, *Records Management. Part 1 General*. Ginebra: International Standard Organization.
- ISO 9001:2000, *Quality Management Systems. Requeriments*. Ginebra: International Standard Organization.
- ORNA, E. (1999). *Practical Information Policies: How to Manage Information Flows in Organisations*. Aldershot: Gower.
- Propuesta de identificación y valoración para la selección de documentos en los archivos de la Administración Local* (2001). Logroño: Ayuntamiento de Logroño.
- PUIG-PEY, A.; GUIU, P. (2002). *Auditoria de circuits administratius: anàlisi i propostes de millor*. Valencia: Associació d'Arxivers Valencians.
- RIVERO RODRIGO, S. (2002). *Claves y pautas para comprender e implantar la Gestión del Conocimiento*. Bilbao: SOCINTEC, 2002.
- SOY AUMATELL, C. (2003). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Tipología documental de universidades: propuestas de identificación y valoración* (2002). Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

