

Parece que ha pasado una eternidad desde que el mundo dejó de ser predecible: un mundo en el que cada uno podía tomarse su tiempo para trabajar (haciendo siempre lo mismo), dirigir una compañía o comercializar siempre los mismos productos o servicios. Pero ese tiempo ya pasó y la realidad es bien distinta, y decir que vivimos en un mundo en continuo cambio no es una obviedad. Hay que asumirlo, el mundo y la sociedad en que vivimos ha cambiado para siempre.

Muchas cosas cambian en el día a día, pero todavía hay verdades incuestionables y una de ellas es:

La información es poder

Ahora bien, realmente la información es un activo importantísimo tanto para las organizaciones como para las personas, siempre y cuando esta información y sobre todo el documento que la contiene, pueda localizarse.

Y en este mundo en perpetua transformación, el problema es precisamente que hay tal volumen de información que, literalmente, “los árboles no dejan ver el bosque”. Vivimos prácticamente agobiados por la información, además del documento en papel que nos ha acompañado a lo largo del tiempo, al que merece la pena denominar “el tigre de papel” por las veces que nos ataca, hay que añadir, ahora, los documentos digitales, multimedia, correos electrónicos y... todo lo que vendrá.

Sin embargo, la gestión de la información y el archivo se considera un asunto menor al que ni las organizaciones ni la alta dirección prestan la suficiente atención y en el que no están dispuestos a hacer inversión alguna, a pesar de considerar la información como uno de los principales activos a proteger.

Pero tanto las personas como las organizaciones deben disponer de un buen sistema para la gestión de la información y de eso **precisamente** trata este libro: la gestión de la información y, sobre todo, la

organización lógica y rigurosa de los archivos que la contienen. Para que esto se haga realidad, es necesario considerar el archivo, ya sea físico o digital o se trate de una simbiosis de ambos, como el contenedor del principal activo de toda organización eficiente: la información relevante.

En este libro, **Un archivador en la nube**, se ofrecen ideas sobre cómo organizar y mantener la información en este mundo cambiante; ideas que no son nuevas en muchos casos porque se sostienen por el peso de la lógica y la experiencia; con un lenguaje sencillo, se trata ilustrar con imágenes y ejemplos aparentemente simplistas, aunque retratan la realidad del día a día de las empresas de este país.

Espero que cuando termine de leerlo, estas ideas le ayuden en la gestión de la información de su empresa y si usted ya utiliza estos sistemas de archivo, que pueda confirmar que no ha surgido nada nuevo en el mercado, al menos conocido por usted y esta autora.

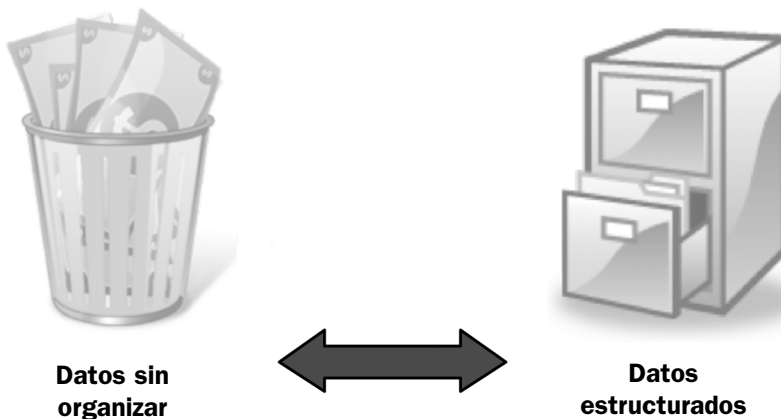
CAPÍTULO 1.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este capítulo se analiza la gestión de la información en las empresas y entidades públicas desde todos los ángulos y perspectivas, considerando la información como un todo, independientemente de su formato u origen. Se examina el valor de la información en las distintas etapas y su función, así como el objetivo de su conservación. Finaliza el capítulo con un epígrafe dedicado a la legislación relacionada con la Protección de Datos, en que se exponen los aspectos básicos.

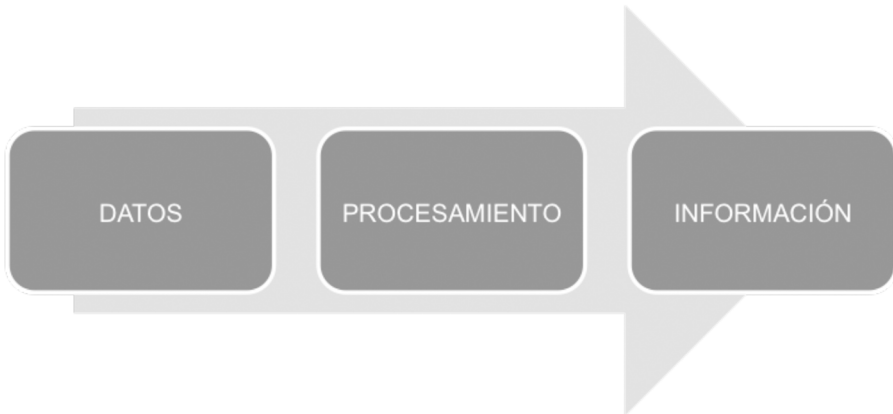
1.1. CONCEPTO

En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos, que constituye un mensaje sobre un determinado asunto. Sin embargo, los datos tienen escaso valor si no se recopilan, procesan y organizan.



Si los datos sobre una empresa en particular se capturan, procesan y estructuran (actividad, número de empleados, cartera de clientes, volumen de facturación, nombre y datos de los directivos, correspondencia mantenida, noticias publicadas, vídeos publicitarios, folletos, etc.) este

conjunto ordenado de datos, independientemente del soporte (papel, documento electrónico, imágenes, vídeo, etc.) constituye la información sobre esa empresa.



1.2. VALOR DE LA INFORMACIÓN

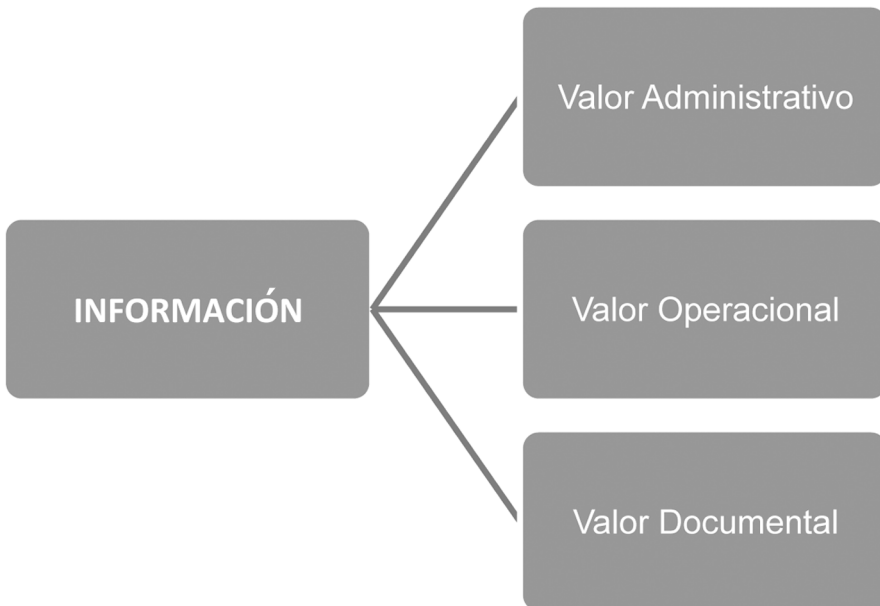
1.2.1. Enfoque tradicional

Hasta mediados del siglo xx, la importancia de la información para las organizaciones, con independencia de los soportes y herramientas, tradicionalmente se ha abordado siempre desde la perspectiva del control aunque desde diversos enfoques:

En primer lugar, que la información **cumpla el principal objetivo**, es decir, **el control**, aunque el valor de la información está vinculado con la forma en que ayude a los miembros de la organización para que tomen las decisiones que los conduzcan a lograr los objetivos y metas propuestas.

Sin embargo, se puede clasificar el valor de la información de acuerdo con su:

- **Valor administrativo:** Cuando la información permite a la Gerencia tomar decisiones efectivas. Como ejemplo característico cabe citar el plan estratégico o el plan de financiación de la entidad.
- **Valor operacional:** Cuando la información apoya o documenta las actividades de rutina o repetitivas de la Organización. Un ejemplo típico podría ser cualquiera de los manuales o normas de procedimiento de la empresa.
- **Valor documental:** Cuando sirve de prueba o evidencia sobre los hechos ocurridos en la empresa. Un ejemplo representativo puede ser un contrato o una escritura.



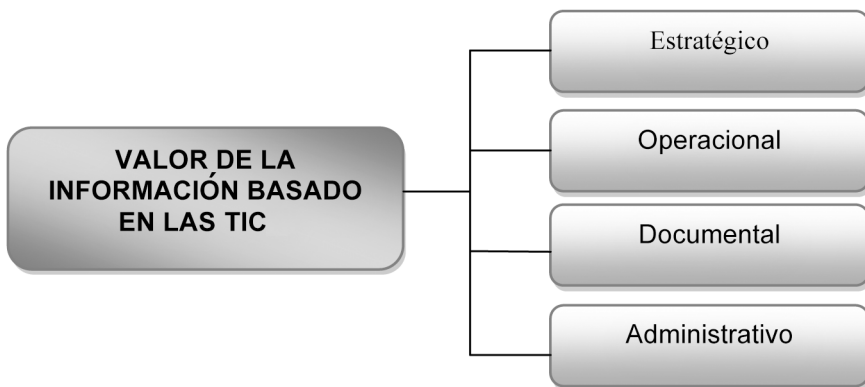
ENFOQUE TRADICIONAL DEL VALOR DE LA INFORMACIÓN

1.2.2. Enfoque basado en la informática. Valor estratégico

El científico americano Daniel Bell¹ introdujo el concepto **Sociedad de la información** entre los años 70 y 80 del siglo xx para resaltar el valor estratégico y el enorme impacto económico, político y social de la información como activo estratégico.

Ya a finales de los 80, la gestión de información se introdujo en los procesos administrativos con más fuerza, y alcanzó mayor influencia en todo tipo de organizaciones, aunque con especial incidencia en las empresas.

Lo más importante en este período es que las empresas comenzaron a ser conscientes de que el verdadero objetivo de los avances tecnológicos producidos en esta etapa, estaría en función de mejorar el uso eficiente y estratégico de la información para facilitar la toma de decisiones y mantener la competitividad en las organizaciones.



VALOR ESTRATÉGICO. ENFOQUE BASADO EN LA INFORMÁTICA

¹ Daniel Bell (Nueva York 1919 – Cambridge, Massachusetts, 2011) catedrático de sociología de la Universidad de Harvard, fue sin duda uno de los sociólogos más influyentes de la segunda década del siglo xx. Sus libros más influyentes son *El fin de la ideología* (1960), *Las contradicciones culturales del capitalismo* (1976) y *El advenimiento de la sociedad posindustrial* (1973).

Concebir la información como un activo estratégico es simple; tratar a la información como un activo estratégico es algo completamente diferente, más difícil. Las empresas no sólo necesitan un conjunto formal de procesos para obtener el mayor valor posible de sus activos de información sino también una forma de control efectiva para establecer las prioridades de la empresa, implementar los estándares y asegurar la coherencia entre las iniciativas de gestión de la información y los objetivos comerciales. No es suficiente tener un plan tecnológico para organizar y gestionar los activos de información; también es preciso contar con elementos y procesos de control que puedan ayudar a resolver algunos de los conflictos fundamentales que surgen al intentar gestionar la información de manera integrada y en toda la empresa, sin que influya la dimensión o dispersión de la corporación.

1.2.3. Enfoque actual. La información como principal activo de la economía

Cambia el paradigma, a partir de la década de los 90 y la información se comienza a percibir como un activo estratégico ya que todas las empresas y sectores de actividad dependen en mayor medida de la información y de la tecnología.



La información es el vehículo que genera la competitividad en las empresas. Su valor depende de años de investigación, ideas, pruebas, conceptos y normativa. La información es el motor que mueve a toda una organización, incluso a nivel personal. Hoy las empresas apuestan y buscan alternativas para tener mayor confidencialidad, respaldarla y darla a conocer en el momento justo, además de evitar los “ciberataques” que se han incrementado en gran medida en los últimos años.

El profesor Chun Wei Choo², uno de los mayores expertos mundiales en cuanto a la gestión de la información, establece que:

“La información es un componente intrínseco de casi todo lo que hace una organización, tanto que su función se ha vuelto transparente. Sin una cabal comprensión de los procesos humanos y de la organización a través de las cuales la información se transforma en discernimiento, conocimiento y acción, una organización es incapaz de aprovechar el verdadero valor de sus recursos informativos y tecnologías de información”.

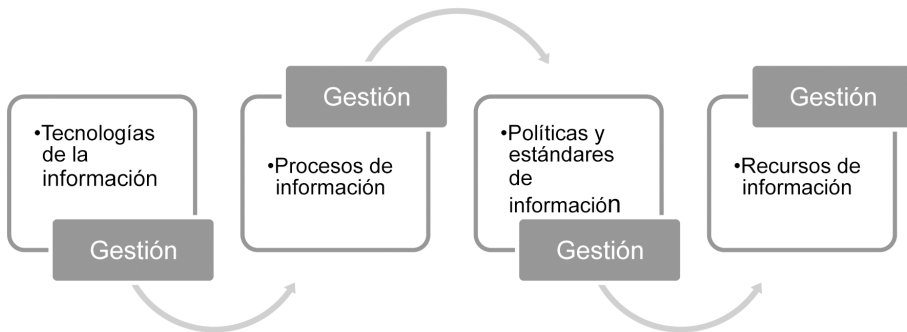
El profesor Choo³ sostiene que la gestión de la información en el siglo XXI es el resultado de una relación dinámica de cuatro funciones:

- La gestión de las tecnologías de la información.
- La gestión de los procesos de información.
- La gestión de las políticas y estándares de información.
- La gestión de los recursos de información.

² Chun Wei Choo es profesor de la Facultad de Información de la Universidad de Toronto y profesor visitante del programa de investigación en la administración de la información, en la escuela de negocios de la Universidad de Amsterdam.

³ Véase **INFORMATION MANAGEMENT FOR THE INTELLIGENT ORGANIZATION: THE ART OF SCANNING THE ENVIRONMENT**, Medford (NJ), Chun Wei Choo, Information Today, 2002, Colección ASIS.

Planteamiento que parece lógico y necesario. Sin embargo, en la práctica, para las organizaciones, por lo general, gestión de la información se reduce a la primera y la última función.



ENFOQUE BASADO EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

En el siglo XXI parece existir un consenso general en cuanto al valor de la información como principal activo de las entidades, aunque la realidad es que no siempre se presta toda la atención que se debería a este importantísimo recurso. A pesar de la gran implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), su potencial en la generación de negocio o en su transformación, en ocasiones no parece estar entre los objetivos prioritarios de muchas empresas.

Se habla mucho de la explotación y conservación de la información de la empresa:

- Histórica.
- Jurídica.
- Financiera.
- Operaciones.
- Comercial.
- Etc.

Pero salvo *rara avis*, no se han establecido procesos rigurosos y únicos de captura, identificación, clasificación y explotación de la información con el soporte de las TIC.

¿REALIDAD O TEORÍA DE LA CONSPIRACIÓN?

Para conmemorar el décimo aniversario de los atentados de las Torres Gemelas de Nueva York se publicaron múltiples artículos. Entre todos, llama poderosamente la atención uno titulado “Las raíces del desastre”.

El artículo, firmado por John Carlin, arranca contundente: *“El ataque contra EE UU el 11 de septiembre de 2001 ha causado más de un millón de víctimas. ¿Se podría haber evitado? ¿Por qué la CIA ocultó información al FBI? Una torpeza, un fallo de comunicación entre la CIA y el FBI, una pista fundamental que no se pasaron, despejó el camino a los terroristas.*

De acuerdo con tres antiguos miembros de la Oficina Federal de Investigaciones (FBI) que ocuparon puestos importantes en el equipo antiterrorista de 150 personas dirigido por (John) O'Neill, y a los que he entrevistado, existen buenos motivos para creer que si la Agencia Central de Inteligencia, el servicio de espionaje exterior de Estados Unidos, no se hubiera negado a compartir con ellos lo que sabían sobre Khalid al Mindhar y Nawaf al Hazmi de Al Qaeda, los dos secuestradores que subieron a su avión en Washington, la conspiración del 11 de septiembre se habría desbaratado de raíz (...).

COMENTARIO:

Como se establece en el título, es difícil establecer si esto es verídico o forma parte de las denominadas teorías de la conspiración, o es una realidad. Lo que sí es constatable es que tanto en las empresas como en las grandes entidades gubernamentales se producen situaciones en las que no se comparte la información.

Las Tecnologías de la Información ejercen una notable influencia en los procesos de generación, producción, transmisión, difusión y

organización de la información y el conocimiento en las empresas. Constituyen una herramienta fundamental para que las organizaciones puedan desarrollarse con mayor eficacia frente a la creciente competencia regional e internacional, que exige como condición una innovación tecnológica y organizacional permanente, con objeto de garantizar niveles altos de competitividad y de respuesta a una demanda mayor de los mercados.

Aunque no todo se reduce al cambio tecnológico, es imprescindible que también exista un cambio cultural. El escenario más habitual (sobre todo en la pequeña o mediana empresa) es que cada unidad establezca según su propio criterio cómo se debe almacenar la información y —en el mejor de los casos—, los criterios de conservación o destrucción. Como resultado de esta política o precisamente por la falta de esta, la situación es que la empresa y, por tanto, los miembros de la empresa, desconoce no solo la validez de su información y el grado de actualización, sino incluso su relevancia y potencial. Por no hablar de la resistencia a compartir la información o la tendencia de algunos a considerar la información de la empresa como si fuera una propiedad personal, que solo se comparte por “amiguismo” o por imperativo del negocio. En todas las entidades hay personas que disponen de información clave para resolver cuestiones empresariales críticas. Sin ninguna conexión que los relacione, es posible que estos datos aporten muy poco valor, pero combinados pueden aportar una perspectiva importante y, como no, potenciales oportunidades competitivas.

Uno de los retos más importantes en el ámbito de la gestión de la información corporativa es la gestión de aquella información que no se genera o recibe en los sistemas de información de la entidad. Es relativamente sencillo gestionar y almacenar datos estructurados. Sin embargo, en lo que se refiere a los datos no estructurados (correspondencia o actas de reuniones con clientes, correos electrónicos, contratos, multimedia) presentan un desafío mayor y, sin embargo, es importante poder acceder a esta información cuando se necesita.

Para convertir a los datos no estructurados en información de utilidad, hay que relacionarlos con los procesos empresariales. Estos datos no pueden mantenerse o analizarse en un silo de información separado porque ello solo ralentiza las operaciones y la toma de decisiones.

Es imprescindible poder utilizar este tipo de la información no estructurada en los procesos y contextos en que es relevante. Si hay que tratar con un proveedor, disponer del contrato facilita la continua negociación. Si está haciendo el seguimiento de artículos devueltos o defectuosos, ¿por qué no incluir una foto que ilustre la dimensión del daño?

Pero, ¿qué valor aporta la información al negocio y a los clientes?

El que no sabe a qué cosas atender y a cuáles hacer caso omiso, atiende a lo que no tiene importancia y hace caso omiso de lo esencial.

Buda

La revisión al alza del valor de la información en la estrategia pasa por asimilar e interiorizar una serie de consideraciones, de las que una muestra puede ser:

- Las TIC aportan un efecto multiplicador de las capacidades personales en el sentido que potencian las posibilidades de cálculo, difusión, acceso, y distribución de datos, información y conocimientos.
- El valor de la información se ha incrementado respecto a los productos y en el negocio, y sobre todo en cuanto a la capacidad de desarrollar eficazmente los servicios internos y externos.

- En la cadena de valor está presente un potencial de mejora de atributos de plazo, coste y calidad mediante el tratamiento eficiente de información.
- La inversión en tecnología y la formación del personal constituyen el factor diferenciador de la productividad de todos los miembros de una empresa.
- La comunicación interna y horizontal en la empresa es una poderosa fuente de generación de oportunidades, identificación de mejoras y ahorro de costes.

Actualmente, las corporaciones están inmersas en una nueva competencia, presionada por cambios más rápidos del mercado y mayor innovación que tienen como consecuencia:

- Caídas de precios.
- Ciclos más cortos de vida del producto.
- Individualización de las necesidades de los clientes.
- Aparición de nuevas áreas de negocios.

Entre otras transformaciones, las tecnologías de la información y la comunicación representan, por decirlo de alguna manera, el impulso que incita al cambio estructural y a la globalización.

El nuevo escenario socio-económico ha traído infinitos cambios, pero quizás el mayor se sitúa en la información; en los datos.

El incremento del volumen de la información durante la última década ha sido exponencial y así seguirá siendo en el futuro, lo que obliga a plantearse la necesidad imperativa de disponer no solo de unos eficaces sistemas de información (proceso, almacenamiento y custodia) sino de establecer una estrategia concreta que marque pautas perfectamente definidas sobre la gestión de esa información. **No se trata de almacenar,**