

La auditoría de información en Cuba

María del Carmen Villardefrancos Álvarez

RESUMEN

El presente trabajo presenta de manera sucinta los principales resultados de una investigación que aborda el análisis de la situación de las organizaciones de información en Cuba, en cuanto a los procesos evaluativos a que son sometidas. Se realiza una valoración de sus procesos y servicios, los tipos de controles que se ejecutan así como de los indicadores valorados en los mismos.

ABSTRACT

Herein are presented briefly the main results of an investigation about the analysis of information organizations in Cuba, regarding the aspect of their evaluation. Is given a valuation of its processes and services, the different types of control performed, as well as the evaluated indicators.

Antecedentes nacionales

Las organizaciones de información en Cuba en los últimos años han diversificado sus funciones, poniéndolas en correspondencia con las cambiantes necesidades de los usuarios. En el ámbito informacional nacional coexisten bibliotecas, centros de documentación, centros de información, centros de gestión de información, entre otros, pertenecientes a redes nacionales de información o subordinadas a Institutos o empresas.

En este mismo proceso de desarrollo han surgido disímiles formas de evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de estas organizaciones, donde cada vez es más frecuente el abordaje de los problemas relacionados con la información. Sin embargo, la aplicación de procesos de auditoría en organizaciones de información en Cuba es muy exigua.

A pesar de ser este una auditoría aplicable a cualquier tipo de organización, son pocas las experiencias con que se cuenta, la mayor parte de ellas se sitúan en investigaciones realizadas por estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información como tesis de diploma en la aplicación de alguna de las metodologías existentes para la realización de auditorías de información. Así es el caso de trabajos de diplomas que aplicaron la metodología INFOMAP, de Burk y Horton, en la identificación de los recursos de información corporativos en el Centro de Estudios y Desarrollo Profesional en Ciencias de la Información (PROINFO), en la Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica, en la Biblioteca Central de la Universidad de La Habana, en el Banco Internacional de Comercio S.A. y en la Facultad de Comunicación. También se han realizado auditorías de información en otros centros como el Instituto Nacional de

Deporte y Recreación (INDER) y la Comercializadora Escambray.

Otros intentos de actividades profesionales relacionadas con la auditoría de información se registraron en el Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT).

En este centro desde hace algunos años se ofertan servicios de consultoría y se desarrollan acciones vinculadas a la identificación de recursos y flujos de información relacionadas, fundamentalmente, con el proceso de perfeccionamiento empresarial que se lleva a cabo en el país.

Más recientemente la casa consultora DISAIC, BIOMUNDI y la Empresa de Gestión del Conocimiento y la Tecnología (GECYT) se han dado a la tarea de organizar cursos y/o talleres en el tema de auditoría de información. Otra intento en este sentido lo constituye la propuesta presentada por el IDICT —“Sistema de Auditoría Informacional Integral” para organizaciones— dentro del marco de la política establecida para el Sistema Nacional de Información. Aunque es de señalar, que hasta el momento dicha propuesta no había sido validada por la Dirección de Supervisión y Auditoría del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA). Como señalan los estudios realizados, en Cuba, la mayor aplicación de auditorías de información se encuentra en el sector empresarial.

En cuanto a las organizaciones de información, siempre existió la necesidad de ejercer allí la función de control y, de hecho, se desarrollaban acciones bajo diferentes denominaciones como supervisiones, inspecciones o visitas de control y ayuda. Todas, en esencia, perseguían el mismo objetivo: controlar el trabajo en los sistemas de información. Desde la década del 60 las organizaciones de información en Cuba, mayoritariamente bibliotecas, realizaban visitas de control, reuniones de análisis del desarrollo de sus actividades y resultados (balances) y otras manifestaciones primarias de la actual auditoría. Estas acciones pueden ser enfocadas

como un proceso de evolución del control ejercido por las organizaciones de información, en el cual el IDICT ejercía mecanismos de control a las organizaciones subordinadas metodológicamente a través del Sistema Nacional de Información. En la actualidad estas acciones son controles o forman parte de los controles gubernamentales que realiza el CITMA y los cuales se efectúan de acuerdo con un plan anual diseñado por la Dirección de Supervisión y Auditoría de este Ministerio.

Este organismo es el que define las instituciones a controlar en el año en curso, mientras que el control de la esfera correspondiente a la información es asumida por el IDICT, institución que continúa desarrollándolos, en la condición de encargo estatal.

La situación actual de las auditorías de información en Cuba

Para obtener la información que refleje las formas y características de los actuales procesos de evaluación en las organizaciones de información cubanas, se desarrolló una investigación de campo [1] bajo la dirección de esta autora y conducida por los siguientes objetivos:

- Identificar las entidades encargadas de realizar auditorías en las diferentes organizaciones de información.
- Analizar los tipos de auditorías haciendo énfasis en la auditoría de la información.
- Caracterizar el proceso de auditoría en las organizaciones de información.

Esta se aplicó a una muestra no probabilística, en la cual intencionalmente se seleccionaron organismos de mayor visibilidad en las actividades relacionadas con la información, es decir, presencia en eventos, publicaciones, etc.

Se seleccionaron 11 ministerios y en una primera indagación se conoció que 10 de ellos cuentan con

órganos rectores de la actividad informativa, quedando excluido el Ministerio de Auditoría. Con el objetivo de confrontar las informaciones recibidas en los órganos rectores seleccionados, se analizaron, además, 19 organizaciones de información que constituyen dependencias de los mismos.

La recopilación de la información se realizó a través de la aplicación de entrevistas, basadas en dos cuestionarios preparados para tales efectos. El primero estaba dirigido a los órganos rectores, es decir, las organizaciones de información enclavadas en los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE) y que rigen metodológicamente la red de organizaciones de información que constituyen sus dependencias. El segundo estaba dirigido a las dependencias mencionadas. Los cuestionarios fueron aplicados a las personas que gerencian la actividad de información tanto en los órganos rectores como en los centros dependientes. Los aspectos abordados en la investigación permitieron conocer elementos básicos del desarrollo de las mismas, a saber, los procesos y servicios que se desarrollan, los tipos de controles

que realizan los órganos rectores, así como los que reciben las dependencias y los indicadores utilizados en cada proceso.

La figura 1 muestra que los procesos se comportan de la siguiente manera: los órganos rectores de la actividad informativa en los ministerios estudiados tienen como principal objetivo el desarrollo de procesos vinculados al asesoramiento metodológico de sus dependencias. No obstante, siete órganos realizan, además, procesos propios del ciclo de vida de la información. En cuanto a las dependencias, los procesos que priman son los genéricos del ciclo de vida de la información. Sin embargo, hay tres dependencias que refieren realizar también los procesos de asesoramiento.

En cuanto a los órganos rectores que brindan servicios, la figura 2 muestra el predominio de los de acceso, búsqueda y recuperación por medios electrónicos, seguidos por los servicios básicos, situación que se invierte en el caso de las dependencias. En ambos tipos de organizaciones el tercer lugar lo ocupan los servicios de alto valor agregado y por último los de desarrollo profesional.

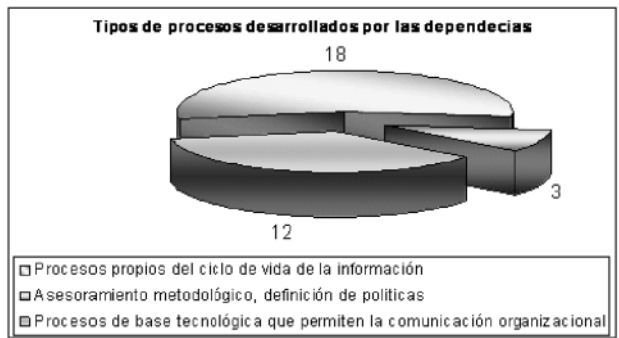
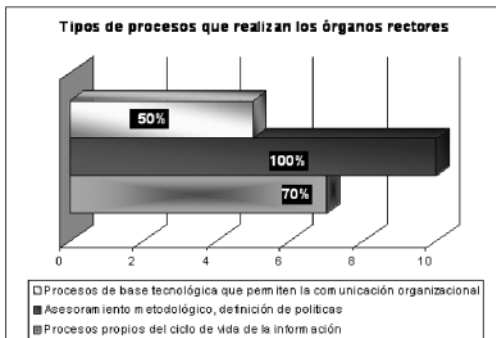
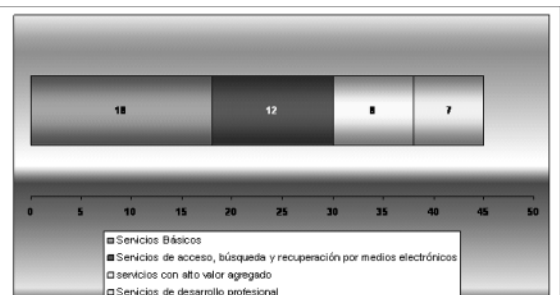
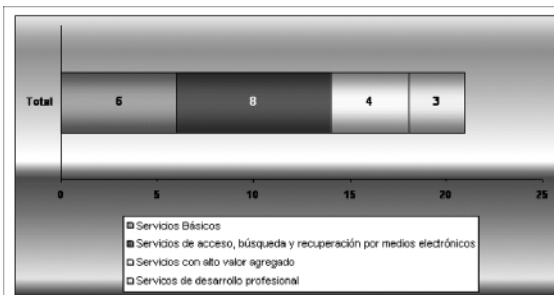


Fig. 1. Procesos.



Tipos de servicios que brindan los órganos rectores

Tipos de servicios que brindan los centros subordinados

Fig. 2. Servicios.

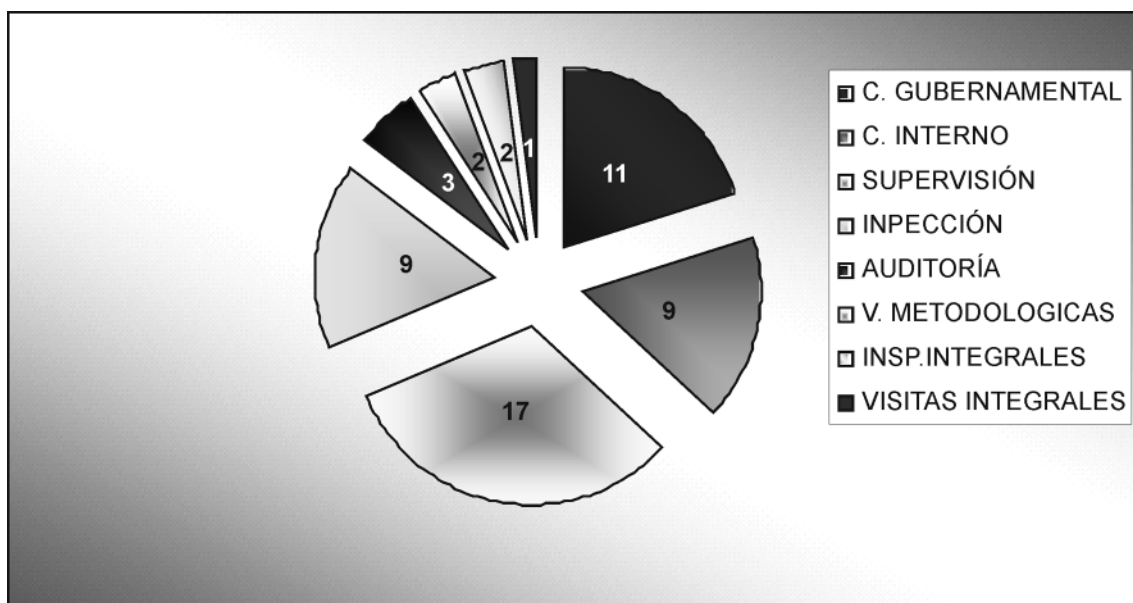


Fig. 3. Cantidad de controles recibidos por las organizaciones de información.

En relación con los tipos de controles, cabe resaltar la presencia de una diversidad de estos: control interno, control gubernamental, supervisiones y auditorías, esta última referida, fundamentalmente, a aspectos económicos. (Figura 3)

Otro aspecto revelado por la investigación se refiere a los indicadores aplicados en cada tipo de control. En tal sentido se puede concluir que no existe unidad en los criterios que deben ser utilizados para evaluar el desempeño de las organizaciones de información, basta apuntar que en los 19 centros encuestados se identificaron un total de 130 indicadores.

Desde el punto de vista temático existe un desbalance entre la cantidad de indicadores referidos a cuestiones económico-administrativas que al verdadero estudio de los procesos, así como al uso y manejo de la información. Esto parece estar condicionado por el hecho de que la mayor parte de los controles son supervisiones no sustentadas por modelos reconocidos, como es el caso de la auditoría informacional. De los análisis efectuados en los diferentes tipos de controles, así como relativo a los indicadores utilizados, se puede inferir que:

- No existe un sistema integral de evaluación único para las organizaciones de información cubanas.

- Existe un desnivel entre los controles efectuados a las organizaciones pertenecientes a los OACE con respecto a las bibliotecas.
- La auditoría de información no responde a un modelo de evaluación estandarizado.
- El instrumento consultado, más completo y coherente, es la guía de supervisión del CITMA.¹
- Los instrumentos utilizados carecen de énfasis en la evaluación de elementos primordiales en el desempeño de estas organizaciones como son los procesos, los recursos de información y los recursos humanos.
- Desde el punto de vista temático existe un desbalance entre la cantidad de indicadores referidos a cuestiones económico-administrativas con respecto al verdadero estudio del uso y manejo de la información, esto es producto de que no se realizan auditorías de información sino en su mayoría se efectúan controles y supervisiones.

Conclusiones

Este análisis permite aseverar que la carencia de un método normalizado para la evaluación de las

1) Véase anexo V del informe de investigación.

organizaciones de información cubanas es la causa principal que en la actualidad coexistan diversas formas de evaluación del funcionamiento de dichas organizaciones.

Referencias

- 1) Mora, Y. La auditoría en organizaciones de información en Cuba. La Habana, Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación. 2004. Tesis para optar por la licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Bibliografía

- Bebelagua O. N. y C. A. Ocano. Guía de Supervisión. Dirección de Supervisión y auditorías. CITMA. 2da. Edición, 2003. Sección 5. Información 24-29. 95 p.
- CITMA. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. [en línea] Disponible en: <www.cubagov.cu/des_soc/sitio-citma%20citmision.htm>. [Consulta: Marzo del 2004].
- Cuba. Ministerio de Finanzas y Precios. Resolución [en línea]. No. 297-2003. Disponible en: <www.cncc.cu/anexo%20resolucion%20297-03%20control%20interno.pdf>. [Consulta: Octubre del 2005].
- Cuba. Sitio del Gobierno de la República de Cuba. [en línea]. Función Ministerial. Disponible en: <www.cubagov.cu/gobierno/fun_min.htm>. [Consulta: Marzo del 2004].
- Federación internacional de Asociaciones Bibliotecarias. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la*

medición del rendimiento de las bibliotecas universitarias. Madrid, ANABAD, 1998. p. 14.

Lancaster, F.W. *Evaluación de la Biblioteca*. Madrid, Colección Estudios. 1996. p. 17.

Morales-Morejón, M. Una tipología de servicios de información en el marco del enfoque servuccional: Propuesta de instrumento gerencial para la concepción y producción de servicios y focalización de factores de calidad. [en línea]. Disponible en: <<http://www.inder.co.cu/indernet/daei/portal/infonomista/Una%20tipolog%EDa%20de%20servicios%20de%20informaci%F3n%20en%20el%20marco%20del%20enfoque%20servuccional.htm>>. [Consulta: Diciembre del 2004].

Morales-Morejón, M., A. Cruz-Paz, L. Fernández Fernández y J. Bordón García. Clasificador uniforme de servicios científico-técnicos de la actividad científico-informativa (CUS-ACI), IDICT, 1990, 46 p.

Quijano Solís, A. El enfoque sistémico en la evaluación de las unidades de información. *IV IBERSID*. Zaragoza, 15-18 Marzo, 1999.

Recibido: 5 de diciembre del 2005.

Aprobado: 27 de diciembre del 2005.

**María del Carmen Villardefrancos
Álvarez**

Facultad de Comunicación
Universidad de La Habana
Correo electrónico:
<mvillardefrancos@infomed.sld.cu>.
