

E.1. Gobernanza de la información

Elisa García-Morales

7 noviembre 2011

García-Morales, Elisa. "Gobernanza de la información".

Anuario ThinkEPI, 2012, v. 6, pp. 100-103.



Resumen: La gobernanza de la información es un término que adquiere cada día más importancia y parece calar con fuerza en el ámbito profesional, empresarial y especialmente en el mercado tecnológico. Se analizan diferentes aproximaciones conceptuales a su significado y desarrollo, justificando su interés ya que facilita posicionar la información en un nivel estratégico. Responde a una necesidad real de establecer reglas y políticas que permitan el uso efectivo de la información dentro de una organización.

Palabras clave: Gobernanza de la información, Modelos de madurez de gobernanza de la información.

Title: Information governance

Abstract: Information governance is a term that is becoming increasingly important in relation to both professional and business spheres and in particular to market technology. Various conceptual approaches about its significance and its development are analyzed, concluding that it facilitates the positioning of information at a strategic level and responds to the need to establish rules and policies that allow the effective use of information inside an organization.

Keywords: Information governance, Information governance maturity model.

¿Sólo una nueva etiqueta?

Un nuevo término está irrumpiendo con fuerza en el mercado de la información desde mediados de la década pasada, y desde 2010 se extiende como una mancha de aceite: la gobernanza de la información (en inglés *information governance*, IG).

El término gobernanza tiene varias acepciones en el diccionario de la RAE que por sí mismas son significativas: acción y efecto de gobernar o gobernarse; mandar con autoridad o regir algo; guiar y dirigir; regirse según una norma, regla o idea.

¿Nos aporta algo nuevo?, ¿se trata de una nueva disciplina, o es simplemente una etiqueta más para presentar como novedoso algo ya existente?

A primera vista podría parecer que esta categoría pueda introducir más confusión a la lista de conceptos que ya manejamos: gestión de la información, del conocimiento, gestión de contenidos empresariales o *records management*. Sin embargo, en mi opinión estamos ante un concepto que se va a consolidar y adoptar rápidamente por varios factores:

– Responde a la necesidad real y acuciante de empresas y organizaciones que ven cómo se

multiplican y crecen sin control multitud de datos, documentos, registros, canales, medios y procesos en los que se contiene y fluye la información. Se hace cada día más evidente que hay que poner reglas, orden, organización y gobierno.

– Se trata de palabras cuyo sentido es claro, directo y fácil de comprender frente a otras acepciones que requieren traducción y explicación al oyente.

– El concepto implica una ruptura decisiva con la corriente que ha prevalecido durante años y que ha subrayado el continente –los documentos y las herramientas tecnológicas– frente a los contenidos. Su importancia radica en que incide de forma decisiva en la consideración de la información en sí misma como un recurso que es necesario gestionar o gobernar.

– Presenta una relación semántica con conceptos tan presentes en nuestra actualidad, como "buen gobierno", "gobernanza global", "gobernanza económica", "gobernanza corporativa", "gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento, GRC", que han calado con éxito en la empresa y en muchos ámbitos de nuestra sociedad. Por asociación, ayuda a situar la información donde siempre hemos defendido que debía estar: en el contexto estratégico de las organizaciones, y en los entornos directivos de control y decisión.



¿Qué es gobernanza de la información?

Representa cosas distintas para personas u organizaciones diferentes, especialmente porque el propio término “información” tiene varios significados.

En el mercado de las tecnologías de la información, ávido de nuevos mensajes, la categoría ha sido rápidamente adoptada. Las grandes compañías del sector de la gestión de contenidos la han incorporado a su oferta: así vemos como *OpenText*, *IBM*, *EMC*, *Sharepoint* de *Microsoft*, *Alfresco*, etc., ofrecen soluciones para la *information governance*. En muchos casos se trata de una nueva denominación para las ya conocidas plataformas de gestión de contenidos que ofrecían una gama mayor o menor de funciones para la gestión de información no estructurada: *Imaging*, *Document management (DM)*, *Records management (RM)*, *Collaboration*, *Web content management (WCM)*, *Digital asset management (DAM)*, *Enterprise report management (ERM)* –conocidos antes por *Computer output to laser disk (COLD)*...

En otros casos la oferta complementa las soluciones para la gestión de contenidos no estructurados con otros elementos que facilitan la gestión dinámica de la información: el análisis y la calidad de datos y contenidos, la visibilidad y la recuperación a través de múltiples repositorios y entornos, el *e-discovery* y la gestión del ciclo de vida de la información. Desde el mundo de los ERP y de los datos, empresas como *SAP* también se posicionan en este nuevo concepto, pero sus soluciones están lógicamente más centradas en la información estructurada, en la calidad de los datos y en las actividades de *reporting*.

Las herramientas tecnológicas son útiles e imprescindibles pero no proporcionan por sí mismas una gobernanza de la información. Sin embargo, las empresas de tecnología tienen mucha fuerza en la elaboración del lenguaje, y la rápida adopción de esta nueva categoría es un indicativo de su éxito.

Un enfoque conceptual de IG basado en el *record keeping* es el planteado por la asociación internacional *ARMA*. El concepto *record*, que en inglés está más cercano a lo que comúnmente se entiende por información registrada, se encuentra en castellano con la barrera de la acepción común de la palabra documento. Los *GARP (generally accepted recordkeeping principles)* se presentan como elementos clave para asegurar la calidad de los procesos de gobernanza de la información, asegurar el cumplimiento y minimizar los riesgos. Estos principios son:

1. Accountability

La organización debe asignar un responsable con perfil ejecutivo que supervisará el programa de gobernanza de la información, delegando las responsabilidades a los individuos adecuados, adoptando políticas y procedimientos que guíen al personal y aseguren la auditabilidad del programa.

2. Transparencia

Los procesos y actividades del programa deben estar documentados y estar disponibles para todo el personal y las partes interesadas.

3. Integridad

Debe establecerse un programa de gobernanza de la información según el cual la información y los documentos generados o gestionados por la organización tengan una garantía razonable de autenticidad y fiabilidad.

“La gobernanza de la información es dinámica, proactiva y enfocada al negocio mientras que el *records management* es estático, reactivo y enfocado en la retención”

4. Protección

El programa de *record keeping* se construirá para asegurar un nivel razonable de protección de las informaciones y documentos que son privados, confidenciales, o esenciales para la continuidad del negocio.

5. Cumplimiento

El programa debe cumplir con la legislación vigente u otras normas regulatorias, así como con las políticas internas de la organización.

6. Disponibilidad

Una organización deberá mantener sus *records* de manera que se asegure una rápida, efectiva y

precisa recuperación de la información que se necesita.

7. Retención

Una organización deberá mantener sus informaciones y documentos por el tiempo necesario teniendo en cuenta los requerimientos operacionales, fiscales, legales e históricos.

8. Disposición

Una organización debe proporcionar una disposición (conservación o eliminación) segura y controlada de las informaciones que no requieren ser mantenidas según la legislación aplicable o las políticas de la organización.



Otros autores se distancian del enfoque de *records management* y señalan las diferencias en tres aspectos: la gobernanza de la información es dinámica, proactiva y enfocada al negocio mientras que el *records management* es estático, reactivo y enfocado en la retención. Ello no implica que esta última actividad no sea necesaria, sino que la IG representa una evolución de la gestión de las informaciones y los documentos por su valor en sí mismos, hacia un enfoque en el que la información se gobierna como un verdadero activo de la organización.

El *Gartner Research Group* propone una definición ampliamente aceptada y que complementa lo que se había venido denominando *IT governance*, o el conjunto de procesos orientados a asegurar el uso eficiente y efectivo de las tecnologías de la información para conseguir los objetivos de la organización:

“La gobernanza de la información es la especificación de los derechos de decisión y de una estructura de responsabilidades y control, con objeto de fomentar la cultura deseada para la valoración, captura, almacenamiento, uso, archivo y eliminación de la información. Ello incluye procesos, roles, estándares y medidas que aseguren el uso efectivo y eficiente de la información que permitan a una organización conseguir sus objetivos de negocio” (Logan, 2010).

Esta definición sitúa la IG en un plano político, incidiendo en la importancia de la toma de decisiones, asunción de responsabilidades y el control sobre las mismas. Todo ello como un paraguas necesario para dar cohesión y gobierno al flujo de información en el marco de los procesos de negocio, a las actividades de gestión de datos y documentos, al *records management*, a la aplicación de normativas y estándares, a la forma de

uso, recuperación, explotación, análisis y reporte, y a la gestión del ciclo de vida.

Modelo de madurez

Un modelo de madurez MM (*maturity model*) es una estructura que describe el nivel de sofisticación que pueden alcanzar las actividades en un área específica de interés. Se han realizado diversos MM en el ámbito de las tecnologías de la información, siendo especialmente relevantes las investigaciones de *Gartner*.

La visión de la IG como una disciplina emergente es destacada por los expertos de *Gartner*, que en julio de 2011 publicaron un modelo de madurez denominado “*Hype cycle for legal and regulatory information governance*”. Una adaptación de este modelo es la realizada por **Jean-François Perrein**, promotor de *L’Observatoire Govinfo2012*, que ya presenta sus primeros resultados provisionales. Igualmente *ARMA International* ha llevado a cabo el “*Maturity model for information governance*”, que pivota sobre los 8 principios del modelo GARP.

Los modelos de madurez nos indican hasta dónde se puede evolucionar en materia de gobernanza de la información y los niveles por los que las organizaciones pasan o pueden pasar antes de llegar al objetivo de un programa de IG en el que:

- se ha determinado la responsabilidad al más alto nivel sobre la IG;
- hay establecidas reglas y políticas de gobierno de la información;
- se integran en la IG personas, procesos y tecnologías;
- la información está disponible para quien la necesita cuando la necesita;
- se asegura la adecuada protección de la información y de los datos;
- se gestiona el ciclo de vida de la información;
- el programa de IG es auditado regularmente.

Dichos modelos deben ayudar a los máximos responsables de las organizaciones a determinar la distancia existente entre sus actuales prácticas respecto a la información y el nivel de madurez óptimo a alcanzar, estableciendo las necesidades adicionales de análisis y las prioridades para asegurar la consecución del objetivo último de gobierno de la información.

Referencias bibliográficas

ARMA International. *Maturity model for information governance*, 2010.
<http://www.ama.org/garp/metrics.cfm>

C3 Associates. *From records management to information governance*. April 26th, 2010.
<http://www.c3associates.com/2010/04/from-records-management-to-information-governance>

Caldwell, French. *Hype cycle for legal and regulatory information governance*, 2011. Gartner Research, Jul., 2011.

IBM. *Information governance*.
<http://www-01.ibm.com/software/info/itsolutions/information-governance>

Logan, Debra. "What is information governance? And

why is it so hard?". *Gartner*, Jan. 11, 2010.
http://blogs.gartner.com/debra_logan/2010/01/11/what-is-information-governance-and-why-is-it-so-hard

Perrein, Jean-Pascal. "Organisation et définition de la gouvernance de l'information". *Points de vue sur l'information*, 17 oct., 2011.
<http://www.3org.com/news>

Lincolnshire County Council. *What is information governance?*
<http://www.lincolnshire.gov.uk/local-democracy/information-governance>



Rapidez, precisión, flexibilidad

En el siglo XXI, más que nunca, la información es poder. Ayudar a empresas e instituciones a gestionar y rentabilizar su caudal informativo, tanto el que poseen como el que genera diariamente su actividad, es el objetivo y la razón de ser de Baratz.

www.baratz.es



baratz

gestionando el conocimiento

91 456 03 60 | informa@baratz.es

Raimundo Fernández Villaverde 28, 1.ª 28003 Madrid