



El manejo eficiente de la Información

Por: Wilfredo Grajales
Analista del CNC

La información es un conjunto ordenado de datos que crea y difunde conocimiento entre las personas. La información le da sentido a las cosas. El avance o retraso a nivel personal, comunitario, empresarial o de una nación, depende en gran medida de cuanta información productiva maneja, y además si está en la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos.

La era digital ofrece a las organizaciones –sean de carácter público o privado– la oportunidad de conocer en tiempo real, como se desempeñan a lo interno, y simultáneamente facilita el entendimiento de como evoluciona su entorno. Sin embargo, dotar a las organizaciones de esta tecnología requiere inversión. Y no solo basta adquirir equipos de procesamientos de datos. Se requiere de programas especializados (software) para procesar y generar la información necesaria, que permita resolver problemas específicos. Esto debe ser complementado con equipos de comunicaciones. A estos factores en conjunto se le denomina, tecnología de información y comunicación (TIC).

La administración pública en Panamá a través de la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental (AIG), trabaja para hacer más competitiva la gestión de las diferentes instituciones que la conforman, haciéndolas más eficientes, simplificando los procesos de gestión y facilitando la interacción con la comunidad.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), describe un modelo relacional de servicios de la administración pública que permite la gestión integrada de servicios que ofrecen. La relación (i) “Gobierno a ciudadanos”, las instituciones públicas emplean las TIC para brindar servicios administrativos que todavía hoy en día se hacen a través de ventanillas, lo que implica traslado del usuario a las dependencias, filas y en ocasiones no recibir la atención adecuada.

En Panamá, Ley 6 de 22 de enero de 2002, establece como un deber de las instituciones públicas informar a la ciudadanía sobre el manejo de los recursos estatales. A este marco legal se le conoce como, Ley de Transparencia. El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, regulados por los Decretos 555 de 2010 y 584 de 2011, ofrece múltiples canales para que la ciudadanía ponga en conocimiento de las instituciones del gobierno, quejas denuncias, solicitudes, ideas, sugerencias, consultas, que integran a 87 instituciones y 54 municipios.

El vínculo (ii) “Gobierno a empresa”, hace referencia al uso de las TIC para que los organismos del Estado brinden servicios administrativos y de información a las empresas. Las aplicaciones deben ajustarse a las diferentes formas de negocios. Al igual que a los ciudadanos permite el ahorro de costos y tiempos. También simplifica o evita que los colaboradores manejen físicamente

valores. Se han dado avances en esta materia, en los trámites de aduanas, por citar un caso.

La relación (iii) “Gobierno a empleado”, son las acciones implementadas por la administración pública para profesionalizar al recurso humano que labora en sus instituciones. Los colaboradores no solamente deben ser capacitados en el manejo de las TIC, sino que deben ser tomados en cuenta durante el desarrollo de los sistemas virtuales, por el conocimiento adquirido en el ejercicio de sus funciones.

En el caso de la correspondencia (iv) “Gobierno a gobierno”, la CEPAL resalta la importancia de las TIC en la agilización de los procesos entre las instituciones del Estado, como la asignación de presupuesto, las compras, manejo de inventarios, descartes, gestión de infraestructuras, etc. Sistemas como el Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá (SIAFPA) –que recientemente fue actualizado– contribuye en la agilización de estos trámites desde hace más de una década, pero aún necesitan ser perfeccionados

La implementación de las TIC en la administración pública abarata costos en el corto plazo, hace más transparente la gestión, permite la agilización de trámites, optimiza la labor de quienes gerencian la administración pública; lo que contribuye con el proceso de transformación del paradigma de la burocracia gubernamental ineficiente que debe ser superada por una integración total, donde la ciudadanía no perciba límites en los servicios que las instituciones del Estado ofrecen.