

EFICIENCIA: DIFÍCIL META EN EL ESTADO

GESTIÓN

ZORAIDA CHONG
zchong@prensa.com

Quienes tienen que hacer filas interminables en oficinas públicas, recibir tratos inadecuados por parte de los funcionarios o esperar una eternidad para ver que se atienda una fuga de agua, seguramente no creerán que el tema de la eficiencia en la gestión pública ha estado en la agenda gubernamental durante varias décadas.

Por ejemplo, en 1972 se creó en la región el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), un organismo público internacional que se enfoca en la modernización de las administraciones públicas y en el que los Gobiernos intercambian experiencias en este campo.

Y aunque Panamá es miembro de esta organización, aún no se puede hablar en el país de una administración pública que satisfaga a cabalidad las necesidades de los usuarios.

Justo ahora, en pleno cambio de gestión gubernamental, saltan a la vista vicios y errores en este campo: contratos adjudicados de forma sospechosa, sobrecostos en obras públicas, ejecución desordenada de los presupuestos, son sólo algunos ejemplos. Y todo esto pese a que en la administración anterior se crearon herramientas como PanamáCompras, la página web del sistema de contrataciones públicas.

Esta realidad evidencia que no existen suficientes mecanismos para garantizar que quienes administran el Estado lo hagan de forma transparente y eficiente.

El politólogo Ramón Barreiro, de la firma Goethals Consulting, explica que uno de los errores en los que caen los administradores estatales es que consideran la implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicación como parte fundamental en la reforma del modelo de gestión del Estado.

De poco sirve llegar al e-government cuando los criterios de gestión no cambian y no se actualizan para que sean eficientes", indicó

Barreiro, junto a Gustavo Barreiro (con quien no comparte lazos familiares), desarrolló un estudio sobre la Nueva Gestión o Gerencia Pública (NGP). En el documento explican que este modelo se orienta a fortalecer las funciones estratégicas de los Gobiernos (coordinación, gestión transversal, control y evaluación de resultados), descentralizar y orientar a resultados flexibilizando las estructuras y los procedimientos, crear competencia y capacidad de elección (mercados internos, cobro por prestaciones, privatización y externalización de servicios), proporcionar servicios de calidad, mejorar la gestión de los recursos humanos y optimizar el uso de las tecnologías de la información.

Según Ramón Barreiro, la NGP implica redimensionar el tamaño de las agencias gubernamentales, enfocar el trabajo de cada una en el servicio y los bienes públicos que ofrecen, en pensar cuáles son los servicios o bienes que sólo debe ofrecer el Estado.

También implica medir la gestión de cada agencia por resultados. Por ejemplo, señala, si se da financiamiento para un nuevo programa, hay que tener herramientas para medir si los objetivos de ese



SERVICIO. El trato no es el más adecuado. LA PRENSA/Archivo

programa se cumplieron y en qué grado.

Agencias estatales eficientes

Los intentos de alcanzar mayor eficiencia estatal se han realizado con diversos resultados en cada país.

Para Barreiro, algunos modelos que podrían considerarse ejemplares son Alemania y Singapur —este último ha sido considerado como un modelo del que podría aprender Panamá—, “donde las agencias de Gobierno cada vez trabajan más como empresas, y las colaboraciones entre las mismas agencias no se da a través de mecanismos de Ley, sino de acuerdos intergubernamentales o extra institucionales”.

En este sentido, destaca la alianza que existe entre la oficina de comercio de Singapur y la de aduanas del mismo país.

“Tienen un portal común en el que los trámites se han integrado, de forma que, como comerciante, realizas trámites con dos agencias del Gobierno como si lo hicieras con una sola”.

Aplicar los criterios de NGP no es una labor de largo plazo. Barreiro estima que el periodo de implementación, si se hiciera institución por institución, podría ser de un año.

“Se sabe el tipo de servicios y bienes que esperamos de cada institución; ya se hizo un trabajo, hay procesos, pero hay que identificar cuáles son los principales, los accesorios, y de ahí sacar una estimación de cuáles no deberían existir. Una vez que haces eso, ya estás introduciendo la nueva gestión pública”, explica.

Para la implementación de este modelo es indispensable la voluntad de los gobernantes.

“En este caso, voluntad para despersonalizar la gestión pública y este es el gran escollo con el que se encuentran estas reformas en países como el nuestro”, advierte.

Explica que es muy difícil llegar a una institución que tradicionalmente ha funcionado siguiendo la visión y los métodos del personaje político que la dirige, y decirle a ese político que lo que tiene que hacer es dejar de ser el protagonista de esta institución, dejar que sus técnicos se responsabilicen de su gestión y que la institución, por así decirlo, empiece a trabajar sola.

Objetivos del nuevo gobierno

Con la llegada de una nueva administración estatal, algunas de las iniciativas del gobierno anterior tendrán continuidad, pero se incluirán nuevos enfoques.

Según el director de Desarrollo Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas, Aurelio Mejía, la administración pública tendrá como objetivo “lograr un alto grado de eficiencia en el desarrollo de sus funciones”.

Mejía explicó que se pretende “disminuir la excesiva burocracia, iniciando con reducción en la duración de los trámites administrativos”.

Además, aseguró que se realizará la actualización e inclusión permanente de trámites en internet, así como el monitoreo y evaluación de los procesos implementados en etapas previas.

El trabajo para alcanzar estos objetivos ya comenzó, la efectividad de los resultados será juzgada por los usuarios.