

¿Qué es un sistema de información?

En muchas ocasiones los sistemas de información son vistos por las entidades como algo ajeno a su práctica, complejo, difícilmente alcanzable, como un procedimiento administrativo más que no aporta demasiados valores a la actividad de la entidad.

Sin embargo, con casi seguridad, todas las entidades manejan y obtienen información de sus actividades y decisiones, información que en muchas ocasiones es imposible utilizar si no está ordenada y sistematizada.

Los sistemas de información son la estrategias de recogida y organización de la información que genera la entidad en su funcionamiento –sobre el cumplimiento del presupuesto; sobre las actividades y proyectos, sus resultados, progresos...; sobre los recursos con los que cuenta...-. Cumplen diversos objetivos, principalmente servir para el seguimiento y la aplicación unívoca de la estrategia diseñada –el plan estratégico- facilitando que todas las personas de la entidad la entienden y aplican de la forma acordada.

Constituyen, por tanto, un instrumento o procedimiento para el buen funcionamiento de la entidad y, en consecuencia, han de estar condicionados y adaptados a la utilidad que tengan para cada uno de los usuarios, profesionales –contratados y voluntarios-, socios y directivos de la entidad.

El contenido de **Sistemas de Información** tiene como objetivo facilitar una herramienta para disponer, de forma organizada y fiable, de aquella información que es útil a la entidad para tomar decisiones, mejorar su funcionamiento y conocer si ha alcanzado las estrategias u objetivos que se había propuesto.

Debe advertirse de dos habituales *peligros* relacionados con la información: volumen de información y utilidad son, con excesiva frecuencia, inversamente proporcionales; en no pocas ocasiones, la obtención de información se constituye en un fin en si mismo, haciendo que se disponga de volúmenes que impiden ser ágiles a la hora de su utilización.

Ambas circunstancias pueden llevar a que, aún contando con información, las decisiones se tomen más por motivaciones sociales, intuitivas o culturales, que de forma organizada en virtud de la información dispone.

Por tanto, un sistema de información debe recoger:

- Sólo aquella información que se ha considerado útil por los distintos órganos o unidades de la entidad.
- Que además de útil es fiable.
- Que además su obtención no exige un esfuerzo desmedido.
- Y que, por último, puede cruzarse con otros datos para obtener conclusiones relacionadas que permitan hacer un análisis de evaluación.

Un sistema de información debería tener, al menos, los siguientes objetivos:

- Facilitar la toma de decisiones.
- Introducir en la cultura de las entidades la necesidad de incorporar mecanismos de evaluación y control profesional.
- Garantizar un nivel óptimo de calidad de los procesos de trabajo: cumplimiento de las normas y criterios profesionales...
- Garantizar procesos de mejora continua y consolidar una cultura de calidad respecto a la actividad.
- Promover la coordinación entre los distintos miembros y unidades de la entidad al poder interpretar información común y accesible para todos.
- Mejorar la satisfacción de todas las personas implicadas al ver reflejado su trabajo y esfuerzo en unos resultados objetivos.
- Permitir la comparación de resultados.
- Servir de herramienta para la gestión estratégica –medio y largo plazo- y cotidiana de la entidad.
- Disminuir la incertidumbre y la variabilidad de las decisiones, al poder relacionar y basar esta en datos objetivos sobre resultados obtenidos.
- Establecer un lenguaje único con objetivos y métodos de valoración similares.
- Paliar la asimetría de información entre profesionales –contratados, voluntarios-, usuarios, socios y ciudadanos...
- Facilitar una mejor adecuación de la entidad a las características y particularidades de los usuarios y a las valoraciones que estos realizan de los servicios y de la atención que se les prestan.