InNODS

Instituto Internacional de Innovación en Organización y Desarrollo Social

Pº Virgen del Puerto 29, 6ºB, 28005 Madrid, Spain
E-mail: innods@innods.net
http://www.innods.net

Modelos de Gobernanza para la Seguridad y Justicia en la Comunidad Diversa

Programa Comunitario de **Seguridad** Ciudadana

InNODS
INSTITUTO DE INNOVACIÓN EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

La oportunidad de una nueva gestión pública para una sociedad diversa

Una sociedad cada vez más compleja, diversa, e informada demanda cada vez más unos servicios públicos adecuados a sus necesidades diferenciales para poder tener todos acceso a los mismos derechos.

El principio de la sociedad diversa nos da la posibilidad de ofrecer servicios universales que incluyan a todos, sin presupuestos previos, sesgos o prejuicios culturales o sociales excluyentes que puedan afectar negativamente a la seguridad ciudadana y a la justicia.

La socidad diversa es un valor común y universal, y permiten avanzar en la eficiencia y la eficacia de nuestros servicios desde modelos compartidos entre entidades, ciudades y países en un Mundo cada vez más interconectado e interdependiente que precisa de entendimientos y colaboración mutua.

La sociedad diversa nos ofrece la oportunidad de que áreas como la seguridad ciudadana y la justicia sirvan de motor para la gobernanza, el desarrollo y la integración social a nivel local, nacional e internacional.

Situación de partida

Nos encontramos con momentos difíciles en los que las administraciones públicas se encuentran con grandes dificultades para mantener muchos de los servicios logrados en mejores tiempos.

Por ello, la crisis actual y las dificultades de financiación de servicios por parte de las administraciones públicas hacen completamente necesario, pero también suponen un momento clave y oportuno para la ordenación y racionalización de los servicios desde criterios compartidos que permitan al mismo tiempo optimizar recursos y mejorar la satisfacción del ciudadano.

Nuevas necesidades,

Nuevas oportunidades

en los servicios públicos

Los límites de los servicios públicos tradicionales desde la visión de los nuevos modelos de gobernanza

1. Tienden a ramificar y multiplicar los servicios al ciudadano, acabando enormemente fragmentados y atomizados, en muchos casos poco interrelacionados.
2. Actúan en compartimentos estancos en los que unos pocos ciudadanos con más habilidad y recursos personales acceden a más servicios, dejando a un lado aquellos individuos más necesitados y con los problemas más complejos.
3. La proliferación de pequeños servicios cada vez más especializados genera un "cosmos" caótico y laberíntico de departamentos y entidades aisladas en el territorio, con claras limitaciones para abordar los problemas de forma integral.
4. Todo esto redunda en una bajísima eficiencia del sistema, junto con una eficacia limitada, que queda más patente cuando tratamos con sociedades altamente complejas, diversas, y cambiantes.

El reto: superar antiguas fórmulas

La visión:

Una gestión pública centrada en la relación con el ciudadano en comunidad

El futuro camina hacia una gestión pública centrada en la relación con el ciudadano y con su comunidad. Así lo muestran distintas experiencias valoradas como casos de éxito y buenas prácticas a nivel internacional.

Para ello se hace necesario analizar y ordenar los recursos formales e informales, reorganizándolos en base a modelos de gobernanza del territorio local desde instrumentos como:

- Las redes de colaboración entre administraciones públicas (local, autonómica, y nacional), privadas, y la participación ciudadana;
- Los equipos de coordinación inter-institucionales;
- Los liderazgos colaborativos y gestores integrales.

El “know-how”

Procedimientos e instrumentos de implantación de sistemas de gestión integral de proximidad

1. **Diagnóstico de necesidades en el territorio**
2. **Mapa de recursos activos del territorio (formales e informales)**
3. **Formulación de plan de ordenación y optimización de los servicios de proximidad al ciudadano**
4. **Desarrollo inter-organizacional:**
   - **Redefinición de unidades y funciones incorporando el sector privado y la participación ciudadana;**
   - **Reformulación de procesos y estructura de organización y coordinación entre servicios públicos, privados, y la participación ciudadana;**
   - **Análisis y redefinición de los roles y puestos de cada área y entidad.**
5. **Desarrollo intra-organizacional:**
   - **Simplificación de la complejidad estructural de servicios y funciones;**
   - **Racionalización y redefinición de roles y puestos de trabajo relativos al plan;**
   - **Formación en funciones y roles redefinidas.**
6. **Planificación y gestión de la implantación de las medidas (abordando resistencias y amenazas al cambio).**
7. **Evaluación y seguimiento de políticas y servicios públicos, implantando herramientas de seguimiento y valoración de indicadores de eficiencia, satisfacción y cambio.**

DAR RESPUESTAS **MOSTRAR RESULTADOS**

Como resultado obtendremos una mejora profunda en los servicios, consiguiendo:

1. **Una mayor eficiencia y menor gasto público.**
2. **Una mayor implicación del sector privado y de los ciudadanos.**
3. **Un servicio integral y extensivo a todos los ciudadanos desde enfoques de inclusividad y extensividad, dando respuestas que se adaptan completamente a las necesidades específicas y diferenciales de la diversidad social.**
4. **Un servicio integral que reconoce y trata al ciudadano como persona integral con sus necesidades y valores únicos y singulares.**
5. **Una optimización de las nuevas tecnologías al servicio al ciudadano.**
6. **Un sistema de evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios desde modelos punteros de auditoría imbricados en una gestión de la transparencia y de la comunicación externa.**
7. **Una mayor satisfacción del ciudadano.**

Hacia una gestión integral desde la integración de los servicios con la comunidad

En definitiva, analizar las oportunidades de la crisis para impulsar los sistemas de gestión integral del territorio mejorará la satisfacción del ciudadano y permitirá reducir al mismo tiempo los costes.

La adaptación combinada de modelos punteros internacionales permiten posicionar a la administración pública en la brecha de la innovación a nivel nacional e internacional. Todo ello revirtiendo en rentabilidad desde la difusión y el prestigio de la administración, de sus profesionales, y del territorio.

La incorporación del municipio al programa posibilitaría avanzar también hacia una colaboración de instituciones también a nivel internacional y permitirá un rico intercambio de experiencias desde proyectos paralelos en el ajuste, la eficiencia, eficacia, y adecuación del modelo.

InNODS
INSTITUTO DE INNOVACIÓN EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

Un programa internacional en I+D+i en seguridad y gobernanza territorial

Para hacer todo esto posible se está invitando a varias ciudades y regiones de varios continentes las cuáles eligirán un barrio o distrito y una problemática de especial interés en el lugar para abordarlo desde criterios compartidos centrados en seguridad y gobernanza de la sociedad diversa. De esta forma, a través del Programa podremos comparar experiencias similares enriquecidas al mismo tiempo con temáticas complementarias.

Desde el Programa se está invitando a instituciones de ciudades y regiones que ya han participado de alguna manera en diferentes proyectos del Programa, como Cicero (Illinois), Pasadena (California), New York, Belem (Brasil), Barcelona, Madrid, y Navarra (España).

InNODS
INSTITUTO DE INNOVACIÓN EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

Algunas entidades colaboradoras del Programa Comunitario de Seguridad Ciudadana y del InNODS:

Public Safety Community Program

POLITIE Twente

ISW Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid

Be City

INSTITUTO SOU DA PAZ

UWE BRISTOL University of the West of England

Flintridge Center Building Community Together

PASCUAL PRESA ASOCIADOS

MOVSEGTO Movimento Segurança para Todos

CENTER FOR COURT INNOVATION

corazón COMMUNITY SERVICES

itd INFORMED TALENT DECISIONS

InNODS INSTITUTO DE INNOVACIÓN EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL