

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD, IGUALDAD DE TRATO Y OPORTUNIDADES DESDE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Partimos en este apartado de análisis y reflexión desde la afirmación de John M. Gauss (1950) de que una “teoría de la administración pública significa también una teoría de la política” y es que la Administración Pública es, por encima de todo, una institución prestadora de servicios a la ciudadanía y a la sociedad en su conjunto, es el brazo de la política. Es decir, el poder lo ejercen las instituciones de las que se dota democráticamente la sociedad para el servicio del interés general y colectivo. De cómo concibamos esta responsabilidad dependerá, en gran parte, como definamos al ciudadano y ciudadana que nos da sentido; me refiero que desde los servicios públicos nos cuesta referirnos a las personas como eso, como ciudadanos; en cambio solemos utilizar otros términos con una carga bien distinta a la de sujeto de derechos, entre ellos: beneficiario, usuario, paciente, cliente, dependiente, demandante y lo peor es que lo hemos normalizado en nuestro vocabulario.

La sociedad actual diversa demanda una Administración eficaz y ágil, con un compromiso y principio básico de promoción y garantía de los derechos fundamentales, inherentes a la acción de la Administración Pública y al principio de legalidad e igualdad. Avanzando el razonamiento, la ciudadanía, en el marco de un interés colectivo, es el principio y el fin de toda la actividad administrativa. De esta forma, la gestión pública debe estar orientada en todo momento a ofrecer un servicio de calidad y a dar cobertura a las necesidades de toda la ciudadanía, tanto presentes como las que pudieran surgir en el futuro.



ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD, IGUALDAD DE TRATO Y OPORTUNIDADES DESDE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

A partir de las propuestas de la OCDE (1996) [1] podemos establecer los principios básicos de la actuación o valores de la Administración Pública respecto a la gestión de la diversidad y la garantía de la igualdad de trato:

- Sensibilidad pública y orientación de servicio al ciudadano. Para ello, la Administración deberá, entre otras cosas, garantizar la participación y ser representantes del interés público, promoviendo cauces continuos de encuentro y participación, junto a un adecuado ejercicio crítico de la racionalidad, que huya de dogmatismos.
- Objetividad o igualdad de trato a todos los ciudadanos, independientemente del sexo, edad, raza, ideología, nivel económico, status social o localización geográfica y que garantice la defensa del interés general frente a los intereses particulares.
- Equidad o preocupación activa por la consecución de un reequilibrio en la distribución de la riqueza entre los diferentes grupos sociales. Es éste un principio fundamental, ya que el objetivo de la prestación de servicios públicos es la consecución de una “Sociedad del bienestar”. Se deberá prestar especial incidencia a los colectivos más débiles, desprotegidos y “sin voz” o participación. Eficacia o maximización en la consecución de los objetivos planteados y Competencia. Pero no ha de limitarse a buscar la mejor manera de hacer las cosas, sino que ha de actuar para reconciliar la gran diversidad de intereses sociales antagónicos
- Diálogo, participación y consenso con los Agentes clave en la elaboración de las políticas públicas y en la mejora continua del servicio, dando el protagonismo a los objetivos colectivos y no a las organizaciones.

[1] www.congreso.es/docu/docum/ddocum/dosieres/sleg/legislatura_10/spl_101/pdfs/57.pdf

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD, IGUALDAD DE TRATO Y OPORTUNIDADES DESDE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Tomamos como nuestras las palabras de Manuel Arenilla [2], necesitamos incorporar la diversidad en las Administraciones Públicas para entender las necesidades de los diferentes ciudadanos". Hasta el momento, la Administración ha desarrollado medidas para gestionar la diversidad en referencia al acceso a la función pública de personas con discapacidad, como muestra el Libro Blanco sobre acceso e inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad [3]. Estos avances se suman a la puesta en marcha, desde hace un tiempo, de diversas disposiciones que persiguen la conciliación, igualdad y flexibilidad laboral de hombres y mujeres, pero la atención a la diversidad cultural sigue siendo, sin embargo, la asignatura pendiente de esta gran “empresa de todos y todas”. Una empresa que atiende cada día a una ciudadanía diversa, de diferentes procedencias y culturas.

[2] Director del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) de 2012 hasta 2018.

[3] INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Primera edición 2015 - www.inap.es



PROGRAMA DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

