

PLAN ERTZAINZA HORIZONTE 2016

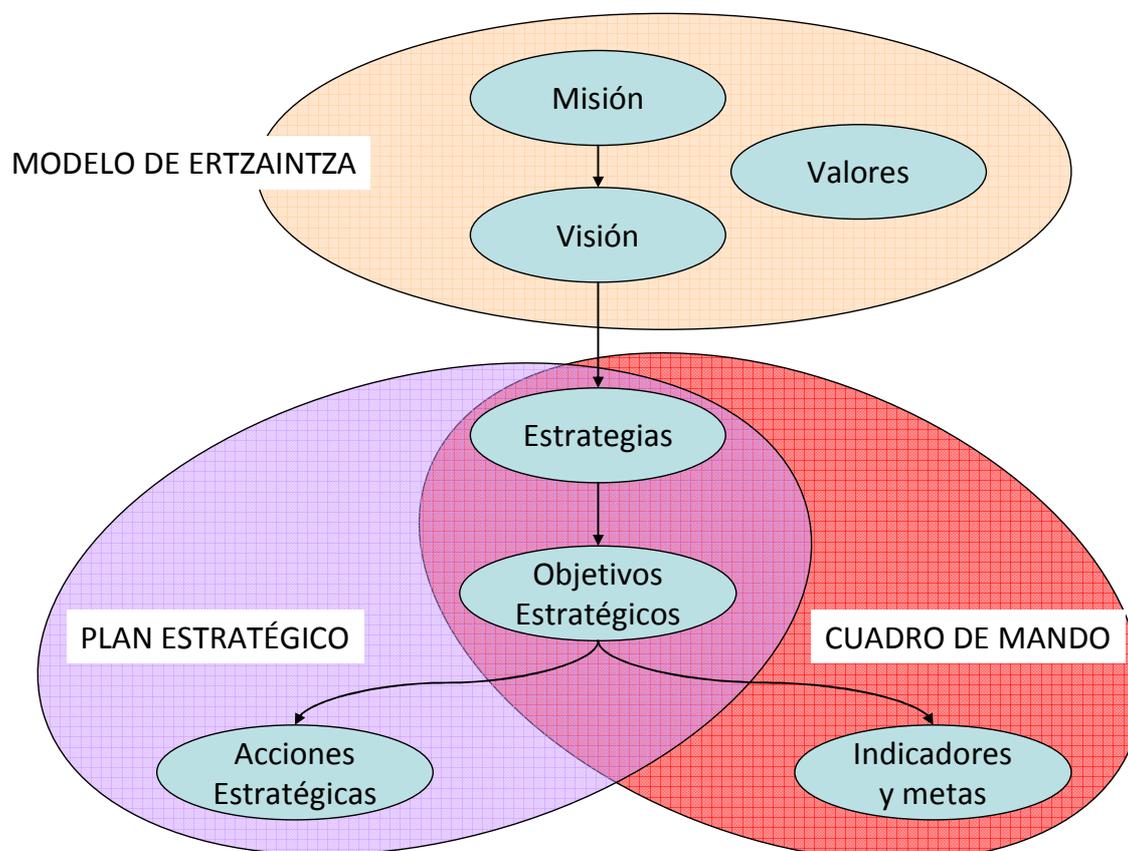
2013-2016

Resumen ejecutivo

1. INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica consiste en aclarar lo que una organización trata de conseguir y cómo se propone conseguirlo. Consiste en explicitar una visión del futuro óptimo deseado que se alcanza cuando alcanza con éxito sus metas. A fin de alcanzar este futuro óptimo, se necesita trazar un mapa que indique la trayectoria óptima. El mapa será el resultado de un proceso de planificación estratégica. La planificación es, por tanto, el trabajo detallado, el examen minucioso de los pasos que la organización dará para alcanzar su idea del éxito. Por esta razón, ayuda a transformar la Visión en acción.

La reflexión estratégica de la Ertzaintza se ha llevado a cabo utilizando una metodología flexible que ha buscado responder a unas pocas preguntas fundamentales relacionadas con el modelo de policía deseado, sintetizado en las declaraciones de Misión, Visión y Valores, y con la definición de los pasos necesarios para alcanzarlos.



2. MODELO DE LA ERTZAINZA

El modelo de Ertzaintza que queremos y por el que apostamos se describe de la siguiente manera:

La Ertzaintza continúa una tradición de la cual nos sentimos orgullosos. Como parte de este pueblo adoptamos un modelo que emana de nuestra sociedad, fiel a su idiosincrasia, cultura, idioma y formas de ser y actuar en cada uno de los rincones de nuestro territorio.

Queremos subrayar el carácter de servicio público, enfoque, actitud o filosofía de servicio que será demostrado día a día por todas y todos los profesionales que componen la Ertzaintza en todas y cada una de sus actuaciones.

Este carácter de servicio público se manifestará en una clara orientación hacia las necesidades de la ciudadanía, a quien la Ertzaintza debe atender en todos sus requerimientos, tanto de seguridad como asistenciales, de manera adecuada.

El marco de referencia que permitirá orientar los servicios ofrecidos a la ciudadanía y modular esa iniciativa estará constituido por la Misión, Visión y Valores. En la medida en que estén interiorizados por todas las personas de la organización, las respuestas serán adecuadas.

Las y los profesionales de la organización que queremos actuarán con altos niveles de compromiso y sentido de pertenencia a la Ertzaintza. Ello permitirá avanzar en las relaciones entre secciones, áreas, Unidades y Divisiones bajo el concepto de cliente interno, y mantener una visión de conjunto de la organización como un equipo del que se forma parte. Como resultado, la imagen del colectivo se verá reforzada.

Queremos una Ertzaintza en la que las personas con mando, cualquiera que sea su nivel, ejerzan un liderazgo que promueva el crecimiento de las personas y el desarrollo de la organización, con altos niveles de autonomía, responsabilidad y capacidad de gestión. Los mandos serán facilitadores del servicio que las y los agentes de la Ertzaintza dan a las y los ciudadanos.

Aspiramos a un modelo de la Ertzaintza en el que todas las personas puedan desarrollar sus capacidades personales y donde sea efectivo el derecho de igualdad de trato y oportunidades.

Especialmente el personal que está en primera línea de contacto con la ciudadanía y, por tanto, es la cara de la organización, conservará la iniciativa personal en la prestación de todos nuestros servicios incluidos los asistenciales. Para que la relación con la ciudadanía sea óptima, recibirán una sólida formación técnica y, especialmente, en habilidades sociales.

La Ertzaintza que deseamos mantendrá alianzas con todo tipo de organizaciones, públicas o privadas, y en todos los ámbitos. Ello permitirá identificar nuevas necesidades de la ciudadanía y mejorar el cumplimiento de su misión.

La Ertzaintza del futuro estructurará sus relaciones externas de todo tipo a tres niveles.

A nivel de organización, promoviendo un clima de colaboración institucional que facilite el trabajo policial, de forma estructurada e identificando aquellas relaciones que se entiendan críticas, incluyendo las dirigidas a la prevención.

A nivel de Jefaturas, y de acuerdo a nuestra idea de cómo tienen que actuar los mandos, las Jefaturas de Unidad o Comisaría serán responsables de las relaciones con la comunidad en su ámbito.

En un tercer nivel, cada profesional será responsable de ganar la confianza de la ciudadanía mediante la cercanía, la visibilidad, la accesibilidad y la disponibilidad hacia las necesidades de las y los ciudadanos, incluyendo la necesaria flexibilidad para tratar sus problemas.

La Ertzaintza que deseamos colocará en el centro de su actuación a los ciudadanos, apoyando especialmente a los que han sido víctimas de delitos, trasladándoles de forma proactiva y personalizada información sobre el caso o sobre las gestiones realizadas.

Esta disposición hacia el diálogo nos posibilitará conocer las expectativas que sobre nuestra Institución tiene la sociedad, dar a conocer los compromisos que tenemos para con ellos, equilibrando las expectativas que pudieran existir, y rendir cuentas de manera eficaz y constante.

La rendición de cuentas será uno de los aspectos clave de nuestra organización en el futuro. Nuestra Ertzaintza será transparente. Ofrecerá proactivamente datos, que serán completos y fiables, a toda la sociedad, incluyendo a los aliados y a las propias personas de la organización, así como información sobre sus servicios y sus procesos.

Producto de esta orientación, someterá sus actuaciones no solo a los sistemas de control clásicos (interno o disciplinario, judicial y defensorías) sino a otros, de carácter mixto que se desarrollarán.

La Ertzaintza del futuro desarrollará un modelo de prevención activa, que parte del presupuesto que la mera presencia no tiene efectos preventivos suficientes, y que su actuación será informada u orientada por la inteligencia.

El enfoque de prevención tendrá no solo carácter táctico sino también estratégico. Desde este punto de vista, también las actividades de investigación coadyuvarán en el enfoque preventivo, prestando especial atención a la relación con víctimas y testigos.

La investigación criminal, guiada por la inteligencia, se apoyará en la policía técnica y científica. La Ertzaintza propiciará la formación y especialización de sus profesionales, incentivando el trabajo en equipo y los nuevos métodos para combatir los diferentes tipos de delincuencia, desde la más leve hasta la criminalidad organizada en sus más variadas dimensiones.

El nuevo modelo de la Ertzaintza basará su actividad en un análisis integrado que incorpore las demandas y otros análisis externos y que avance en la medición de los resultados para centrar los esfuerzos de la organización en las actividades más eficaces o que ofrezcan mayor valor añadido.

2.1 Declaración de Misión

La Misión es la razón de ser como organización y permite diferenciarla de otras. Aunque se plasma en un texto, se cumple y se concreta en cada una de las actuaciones de las personas que componen la Ertzaintza.

MISIÓN DE LA ERTZAINZA ERTZAINZAREN MISIOA

La Ertzaintza es la policía integral de Euskadi. Comprometida con la sociedad a la que sirve, promueve la paz y la convivencia, la seguridad y el bienestar de las personas.

Ertzaintza Euskadiko polizia integrala da. Zerbitzura dagoen gizartearekin batera, bakea eta elkar bizitza, segurtasuna eta pertsonen ongizatea sustatzen ditu.

La definición propuesta subraya los aspectos fundamentales del modelo deseado de Ertzaintza. Por un lado, y derivado del artículo 17 del Estatuto de Autonomía, su carácter de única policía integral para todo el territorio de Euskadi. Por otro, partiendo del compromiso con la sociedad y resaltando el carácter de servicio público de la institución policial, aclara que los últimos objetivos de la acción policial son la paz, la seguridad y el bienestar públicos, en este caso, de manera alineada con los artículos 3 y 4 de la Ley de Policía del País Vasco. Para alcanzarlos, la Ertzaintza se convierte no solo en último garante, sino también en promotor, en impulsor, en un trabajo codo a codo con la sociedad vasca.

2.2 Declaración de Valores

Los valores son elementos fundamentales que orientan los comportamientos en el día a día, estableciendo prioridades en las tomas de decisiones, y configuran la cultura de la organización: cómo nos comportamos entre nosotros en la organización, y también con la ciudadanía a la que servimos. La declaración de Valores propuesta queda como sigue.

VALORES DE LA ERTZAINITZA

<i>Nombre del valor</i>	<i>Definición</i>
CERCANÍA	<i>MANTENEMOS UNA ACTITUD ABIERTA Y CERCANA A TODAS LAS PERSONAS</i>
CONFIANZA	<i>ACTUAMOS CON HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA Y NOS COMUNICAMOS DE FORMA SINCERA</i>
COMPROMISO	<i>NOS IMPLICAMOS PARA DAR RESPUESTAS EFICACES QUE AYUDEN A RESOLVER LOS PROBLEMAS</i>
EQUIPO	<i>TRABAJAMOS DE FORMA COHESIONADA GUIADOS POR UN LIDERAZGO ACTIVO</i>
EVOLUCIÓN	<i>NOS EVALUAMOS DE FORMA CONTINUA PARA MEJORAR</i>

2.3 Declaración de Visión

La Visión es una expresión concisa y escrita del futuro óptimo de la organización, de lo que se desea ser en un plazo determinado. Su propósito es guiar y alentar a la organización para alcanzar el modelo compartido.

VISIÓN DE LA ERTZAINZA

La Ertzaintza alcanzará en 2016 un alto nivel de reconocimiento social y profesional por su cercanía y eficiencia.

Su servicio estará basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal eficaces.

Nuestra Organización incorporará a su gestión la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades.

Los hombres y mujeres que formamos la Ertzaintza trabajaremos con compromiso y cohesión interna.

3. PLAN ESTRATÉGICO

De acuerdo a nuestra metodología de trabajo y teniendo en cuenta que la Visión constituye la descripción concreta de determinados logros a alcanzar, identificamos la declaración de Visión con nuestros Ejes Estratégicos. Se pueden ver los Ejes Estratégicos consensuados a continuación.

EJES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

Eje Estratégico 1

Alcanzar un alto nivel de reconocimiento social por su cercanía y eficiencia

Eje Estratégico 2

Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en una inteligencia e investigación criminal eficaces

Eje Estratégico 3

Incorporar a su gestión la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas necesidades

Eje Estratégico 4

Trabajar con compromiso y cohesión interna

Los Ejes Estratégicos definidos se despliegan en 33 Objetivos Estratégicos; son los caminos que a utilizar para desarrollar los ejes estratégicos y nuestro modelo en coherencia con la Misión y los Valores, como declaración central de nuestra actividad, y la Visión, como declaración de futuro deseado y posible. Por su parte, los objetivos estratégicos se ponen en valor mediante acciones estratégicas.

Despliegue de Plan Estratégico 2013-2016

Ejes Estratégicos		Objetivos Estratégicos	
Eje Estratégico 1	Alcanzar un alto nivel de reconocimiento social por la cercanía y eficiencia	1	Revisar la estructura de la Ertzaintza
		2	Incrementar la presencia uniformada de la Ertzaintza en todo el territorio de Euskadi
		3	Incrementar la sensación de seguridad
		4	Reforzar la imagen corporativa
		5	Establecer relaciones de confianza y cooperación con la ciudadanía
		6	Establecer programas de contactos sociales
		7	Mejorar los instrumentos de medición y control
Eje Estratégico 2	Ofrecer un servicio basado en la prevención activa y apoyado en inteligencia e investigación criminal eficaces	8	Definir el proceso y las actuaciones de prevención activa
		9	Racionalizar la gestión de personas y recursos
		10	Adecuar las estructuras de información y orientarlas hacia las nuevas amenazas
		11	Establecer un modelo integrado de inteligencia en toda la estructura organizativa
		12	Revisar el actual modelo de investigación
		13	Potenciación de los servicios de policía técnica y científica
		14	Integrar a la Ertzaintza en foros policiales internacionales
		15	Incorporar a los ciudadanos como parte central de los procesos
Eje Estratégico 3	Incorporar a la gestión de la Ertzaintza la mejora continua y la colaboración con otros para adaptar su respuesta a las nuevas realidades	16	Establecer un programa de alianzas de ámbito institucional
		17	Establecer un programa de alianzas policiales
		18	Establecer un programa de alianzas de ámbito privado
		19	Completar el Mapa de Procesos de la Ertzaintza
		20	Establecer un modelo de gestión basado en la evaluación de resultados
		21	Establecer mecanismos para la participación externa
		22	Incentivar la cultura de la innovación
		23	Revisar el SGC orientándolo hacia modelos de excelencia
Eje estratégico 4	Compromiso y cohesión interna de las personas que formamos la Ertzaintza	24	Impulsar un nuevo modelo de liderazgo en la Ertzaintza
		25	Promover y evaluar la formación humana y técnica
		26	Establecer un Plan de Comunicación Interna
		27	Fomentar la participación y el trabajo en equipo
		28	Diseñar un Plan de Gestión del Conocimiento
		29	Revisar y adecuar los servicios de control interno
		30	Evaluar el desempeño profesional
		31	Establecer un Plan de Evaluación del Clima Laboral
		32	Equilibrar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés internos
		33	Desarrollar una sistemática de relación con los sindicatos