

# LEAN CITY PARA LA GESTIÓN PÚBLICA LOCAL

*Posted on 20/04/2009 by Naider*



Hace unos días juntaba algunas palabras sobre el concepto de [marca ciudad](#). Planteaba algunas dudas, algunos descubrimientos y algunos de vosotros también insistiais en que merece la pena escuchar a [Toni Puig](#). De esto me tomo nota, y de lo primero sigo investigando. En este caso, con el libro [Cómo gestionar las ciudades en el siglo XXI. Del city marketing al urban management](#), de [Gildo Seisdedos](#). El libro incluye un subtítulo que precisa bastante, en mi opinión, su alcance: Manual de primeros auxilios para ciudades. Y es que su estructura esconde un contenido sencillo, que busca una visión suficientemente amplia de los retos urbanos en estos tiempos, a través de un juego conceptual y de palabras en el cual las principales competencias eminentemente urbanas quedan recogidas en un esquema fácil de recordar (por eso lo acertado de

llamarle “manual de primeros auxilios”):

La ciudad como QUÍMICA incluye los temas ambientales y de metabolismo urbano en torno a la gestión del agua (basándose en [Pedro Arrojo](#) y los trabajos de la [Fundación Nueva Cultura del Agua](#), tan cercana a mí en otra época), la cuestión energética, la gestión de la limpieza y los residuos sólidos urbanos o la calidad del aire. Un rápido panorama sobre la realidad del bajísimo rendimiento de los sistemas de distribución del abastecimiento urbano de [agua](#) o sobre el papel de los municipios en la [lucha contra el cambio climático](#).

La ciudad como MECÁNICA, la ciudad que se mueve, internamente y hacia afuera, que se mueve físicamente y digitalmente; y, también, que aspira a la movilidad cultural –acceso a la cultura- y a la movilidad social, esto último, destacable por cuanto es un tema (la meritocracia y la movilidad en la escala social) a veces olvidado en la gestión urbana y, sobre todo, que tiene mucha fuerza simbólica situarlo conceptualmente en este grupo de la mecánica urbana.

La ciudad como ELECTRICIDAD, como [Jane Jacobs](#), la chispa urbana, la ciudad del conocimiento, la smart city, etc., la ciudad como lugar donde pasan cosas, donde pasan las cosas. Este último es, en realidad, el capítulo que más ideas novedosas tiene para mí. Los anteriores, al fin y al cabo, se introducen en políticas sectoriales con muy poco nivel de profundidad (de nuevo, el manual de primeros auxilios como visión general de los retos urbanos actuales), aunque sí con un carácter muy didáctico y sencillo. En cambio, en esta última parte es donde el autor explica lo que llama las políticas de la nueva gestión urbana:

- Cómo el city marketing no siempre se ha entendido en toda su profundidad y muchas veces no deja de ser una simple brandificación o asignación de un logo o marca sin que detrás exista una estrategia y un modelo de gestión urbana claro.
- También incluye unas valoraciones optimistas sobre las potencialidades de las [colaboraciones público-privadas](#) para la gestión pública local.
- Y, a raíz de este último punto, y pensando en las formas de provisión de servicios públicos, explica el concepto más interesante: [lean city](#).

Este término me parece una aportación interesante y un enfoque complementario al debate más general sobre la superación de los [males del modelo burocrático](#). Básicamente, introducir una perspectiva de just in time o, mejor, de lean service, servicios públicos en este caso y, además, desde poderes locales. Introducir la perspectiva de cliente o usuario y buscar la eliminación de los residuos innecesarios que produce la prestación burocrática de servicios. Estos desperdicios serían:

1. Sobreproducción de servicios públicos: servicios inútiles, estudios o proyectos no ejecutados pero encargados quién sabe por qué, oficinas redundantes o sin un cometido claro,...
2. Tiempos de espera: año 2009, ¿es razonable hacer cola, cualquier tipo de cola en cualquier servicio público? Bueno, quizás es exagerado, pero hay cosas que son absolutamente

evitables; colas en registros civiles, en oficinas de expedición del DNI,...o las colas de inmigración, colas y condiciones que ningún gobierno sería capaz de soportar si los "esperantes" fueran nacionales.

3. Servicios defectuosos: situaciones del tipo "vuelva usted mañana que hoy no está esta persona", "hemos perdido sus papeles", "¿podría volver a traernos esa [fotocopia?](#)",...
4. Inventarios superfluos: erróneo dimensionamiento de las necesidades de recursos para un servicio, de forma que hay recursos ociosos (compra de materiales exagerada) o falta de recursos (llamadas en espera por falta de personal de atención telefónica, [correos electrónicos](#) de contacto con la Administración nunca respondidos, por ejemplo).
5. Movimientos innecesarios de los empleados públicos: por una inadecuada organización de la información, de forma que se ven obligados a trasladarse a otras dependencias para encontrar información, por ejemplo.
6. Procesos inadecuados o innecesarios: tanto que mejorar en este aspecto por falta de racionalización de los procesos administrativos; trámites de inscripción, solicitud, autorización, aprobación, lectura, informes preceptivos, informes vinculantes, informes, etc.
7. Transportes innecesarios: esos expedientes que físicamente pasan de un departamento a otro para darles un sello, por ejemplo

Seguro que este listado se puede revisar; podemos entrar en la casuística de la realidad del funcionariado, anecdotarios de la Administración Pública, otras propuestas de reorganización de los servicios públicos, etc. Una ciudad al servicio de la ciudadanía y en [conversación](#) permanente.

Ciudades a escala humana

**There are no comments yet.**