

III edición
**ENCUENTRO
ITCIP**

22 y 23 de junio de 2023
Museo Ruso
Málaga

Organizan



Colaboran Oro



Colaboran Plata




Colaboran Bronce



Instituciones colaboradoras



A photograph of the Ayuntamiento de Málaga (City Council) building, a large brick structure with white window frames and a central entrance. A large crowd of people is gathered in front of the building. A large white diamond shape is overlaid on the image, containing the text. The text is in bold black font.

**Ayuntamiento de
Málaga: El Fomento de
una cultura innovadora**

Lo que hemos hecho hasta ahora...

- **PIN – Plan de innovación:** Plan para el fomento de la Innovación y la Creatividad en el ayuntamiento
- **M-Vial:** Herramienta on-line para innovar. Ayuda a identificar un área, ámbito o aspecto sobre el que innovar
- **Gamificación:** Para fomentar la creatividad en la resolución de problemas, con actividades de Lego Serious Play, Binnakle, Design Thinking,...
- **Formación en Innovación:** Diferentes acciones formativas en materia de innovación, creatividad y gamificación con fundamentos teóricos
- **Grupo de Expertos en Gamificación:** Red de expertos en gamificación, que aplican la gamificación en actuaciones habituales de su departamento o unidad
- **CIP – Círculo de Innovadores Públicos:** Red de personas interesadas por la innovación en el Ayuntamiento
- **Premios a la Calidad y la Innovación:** Para reconocer los proyectos de los departamentos o unidades municipales (grupos) en materia de calidad e Innovación
- **Concurso de Ideas Innovadoras:** Para reconocer las mejores ideas innovadoras que los empleados y empleadas públicas tienen en la prestación de los servicios y actuaciones municipales

PIN – Plan de Innovación

Plan de innovación, a través del cual se plantean diferentes actuaciones en materia de Innovación:

Capacitación de empleados: a través de cursos específicos sobre innovación

Grupos de Innovación: formados por miembros de diferentes departamentos municipales, que a través de técnicas de dinamización, realizaron propuestas innovadoras de interés para la organización:

- Mapa de Coordinación Interna
- Metodología de Análisis de valor
- Modelo corporativo de Atención
- Proyecto dato único ciudadano
- Protocolo Grupos de Interés
- Metodología Gestión de proyectos
- Banco del conocimiento
- Protocolo de Comunicación Externa
- Protocolo de Evaluación del Impacto



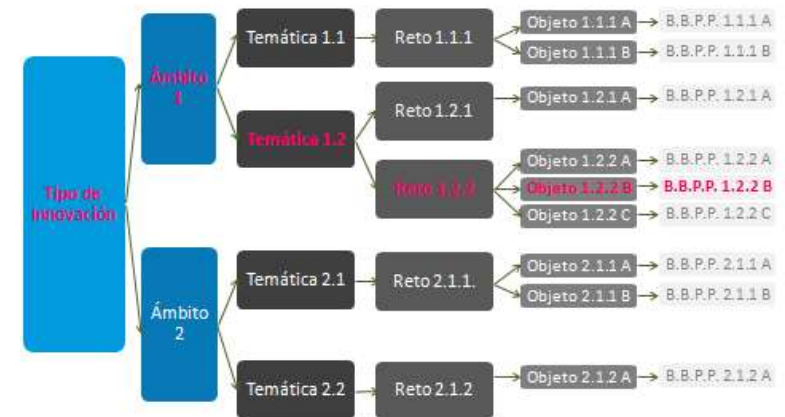
III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

M-Vial

Herramienta on-line (<https://mvial.malaga.eu>) para ayudar a innovar. Permite **identificar un área, ámbito o aspecto sobre el que innovar** y muestra **ejemplos y buenas prácticas** en esos ámbitos para que sirvan de inspiración.

Tipos de innovación:

- Innovación Organizativa
- Innovación Tecnológica
- Innovación Social



Gamificación

Se usa la Gamificación para **estimular la creatividad y fomentar la innovación** en **problemas o retos** que tienen los departamentos o grupos de trabajo. Permite fomentar la colaboración y competencia constructiva entre los participantes, para generar un ambiente propicio en la generación de ideas innovadoras y la retroalimentación positiva.

Se han usado Gamificación basada en:

- **Legó Serious Play:** desarrollo de la creatividad
- **Binnakle:** encontrar ideas innovadoras
- **Design Thinking:** encontrar soluciones a necesidades reales del trabajo



Fuente: Imagen de Pixabay

Formación en Innovación

Actividades formativas específicas en materias de Creatividad, Innovación o Gamificación para los empleados del ayuntamiento:

- Entrenamiento en creatividad e innovación.
- Taller de creatividad “descubre el potencial de tu mente trabajando de forma colaborativa y divertida”.
- La innovación en la gestión pública. El plan de innovación del Ayuntamiento de Málaga.
- Innovación pública y gestión municipal.
- Taller de creatividad e innovación.
- Innovación en la empresa. Design thinking.
- Formación en Innovación social.



Grupos de Expertos en Gamificación

Los Grupos de Expertos en Gamificación son **empleados y empleadas municipales** que **aplican la gamificación en actuaciones habituales de su departamento o unidad.**

Para ello han realizado un curso de especialización para adquirir habilidades encaminadas a dirigir sesiones creativas y/o de trabajo aplicando gamificación.



Fuente: Imagen de Pixabay



Fuente: Imagen de Pixabay

Circulo de Innovadores Públicos (CIP)

Red de personas del ayuntamiento conectadas en pro de la consecución de objetivos innovadores.

Para ser miembro, cualquier persona que haya participado en actividades relacionadas con la innovación: formación específica en innovación, creatividad o actividades de gamificación.

Actividades específicas para el CIP:

- Degustación de Té con sumiller
- Encuentros creativos para innovadores



Premios a la Calidad y a la Innovación

Convocatoria de premios anual dirigida a departamentos municipales y unidades administrativas para reconocer los mejores proyectos en materia de Calidad e **Innovación** a nivel interno o en la prestación de servicios cara a la ciudadanía.

Destacar:

- Se valoran **proyectos ejecutados** de todos los departamentos de la organización municipal.
- Lo valora un **jurado interno** formado por **cargos directivos**.
- Herramienta para dar a conocer **buenas prácticas internas**.



Concurso de Ideas Innovadoras

Concurso dirigido a los empleados y empleadas para reconocer las mejores ideas innovadoras en la prestación de los servicios y actuaciones municipales.

Destacar:

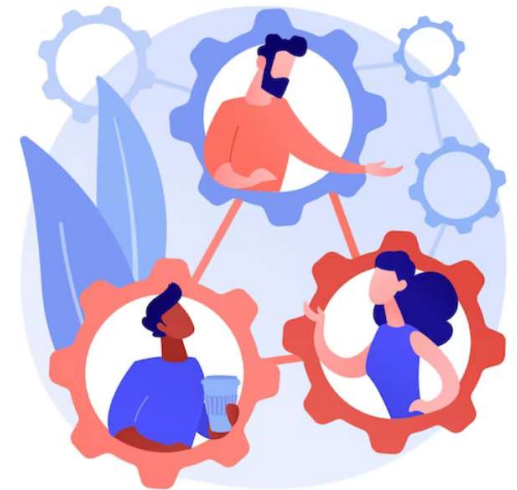
- Puede participar **cualquier empleado público**, sin importar el tamaño del departamento en el que se encuentre.
- De los ganadores, se **promueve la realización de la idea** (según presupuesto y actuaciones que impliquen) con el impulso del Área de Recursos Humanos y Calidad.
- **Motivan a los empleados**, se les “oye”, y se sienten valorados.



... lo que estamos haciendo para impulsar la Innovación Organizativa

4 líneas principales

1. Utilizando a nuestra propia organización como **fuentes de información**
2. Analizar las actuaciones de otras AA.PP en materia de innovación (**benchmarking**, análisis de casos de éxito de otras AA.PP).
3. Establecer una **ruta de actuaciones** en materia de Innovación Organizativa para los próximos años.
4. **Despliegue de acciones** que promuevan la Innovación y que generen valor público.



Fuente: Imagen de Freepik

INNOVACIÓN ORGANIZATIVA ¿DÓNDE ESTAMOS?

Objetivo clave:

Tener un diagnóstico de la situación en la que nos encontramos para impulsar la Innovación Organizativa

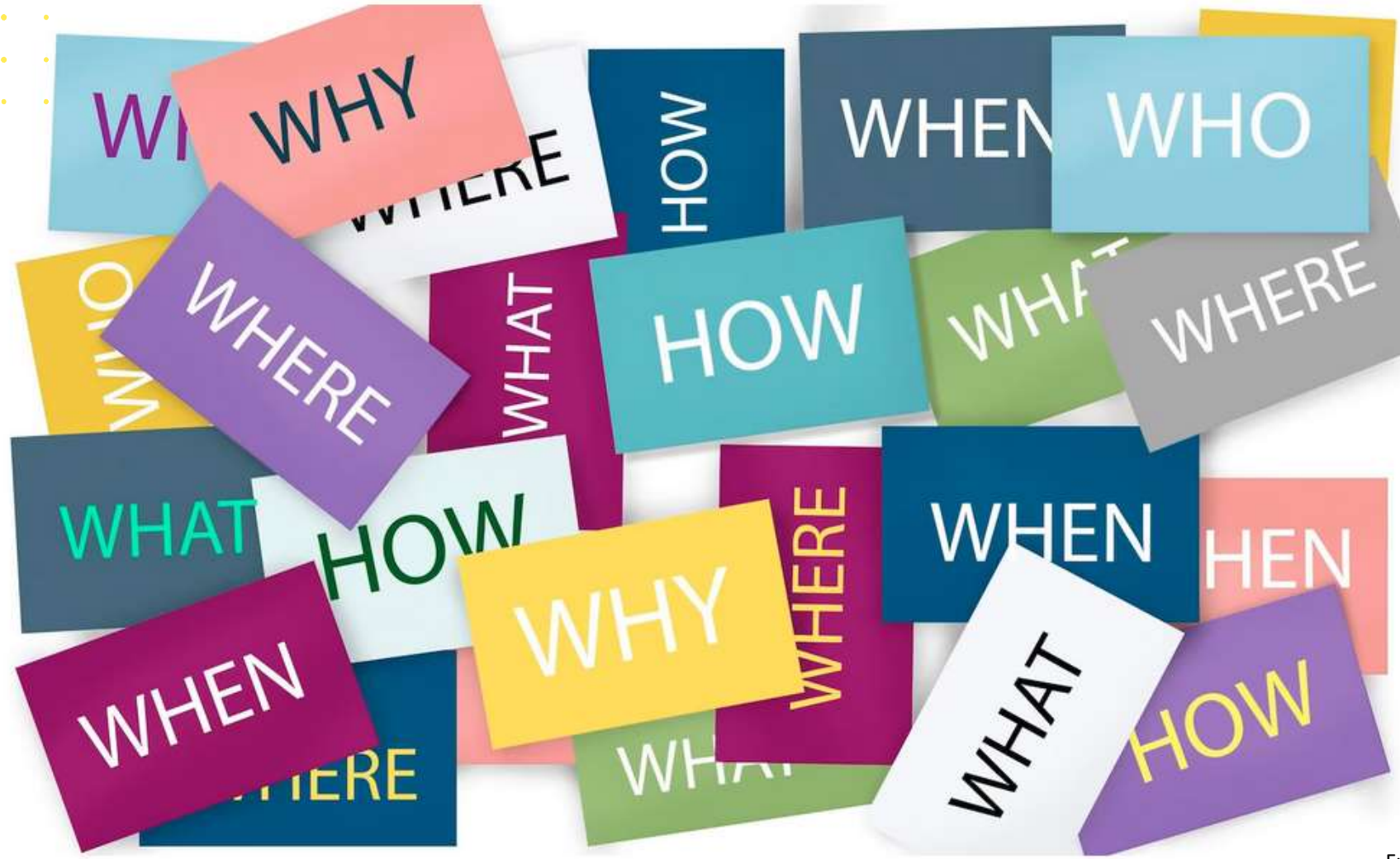
Analizar la situación actual para poder obtener un **diagnostico de partida que nos permita una planificación adecuada de acciones, ajustada a la capacidad y necesidades de nuestra organización.**

Reflexionar dónde estamos y a dónde queremos llegar...



Fuente: Imagen de Freepik

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP



Fuente: Imagen de Freepik

INNOVACIÓN ORGANIZATIVA: FASE DE ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

Para obtener una **valoración global** de toda la organización, se ha trabajado en:

Elaboración de 2 cuestionarios orientados a medir el nivel de madurez organizativa en materia de Innovación en diferentes niveles:

➤ Nivel de **Organización Municipal**: Cuestionario orientado a toda la plantilla

➤ **Áreas/Departamentos** específicos: Cuestionario enfocado a Directivos a nivel departamental y a responsables calidad



Fuente: Imagen de Freepik

INNOVACIÓN ORGANIZATIVA: Primer Cuestionario

➤ Cuestionario orientado a toda la plantilla: Todo proceso de cambio debe incorporar la voz de las personas que vayan a participar en él, ya que son los verdaderos protagonistas del cambio.

Se han valorado 4 elementos

- Percepción, nivel de conocimiento y experiencia en innovación
- Capacitación y formación
- Motivación e interés en participar
- Entorno innovador.



Fuente: Imagen de Freepik

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

INNOVACIÓN ORGANIZATIVA: Resultados Primer Cuestionario

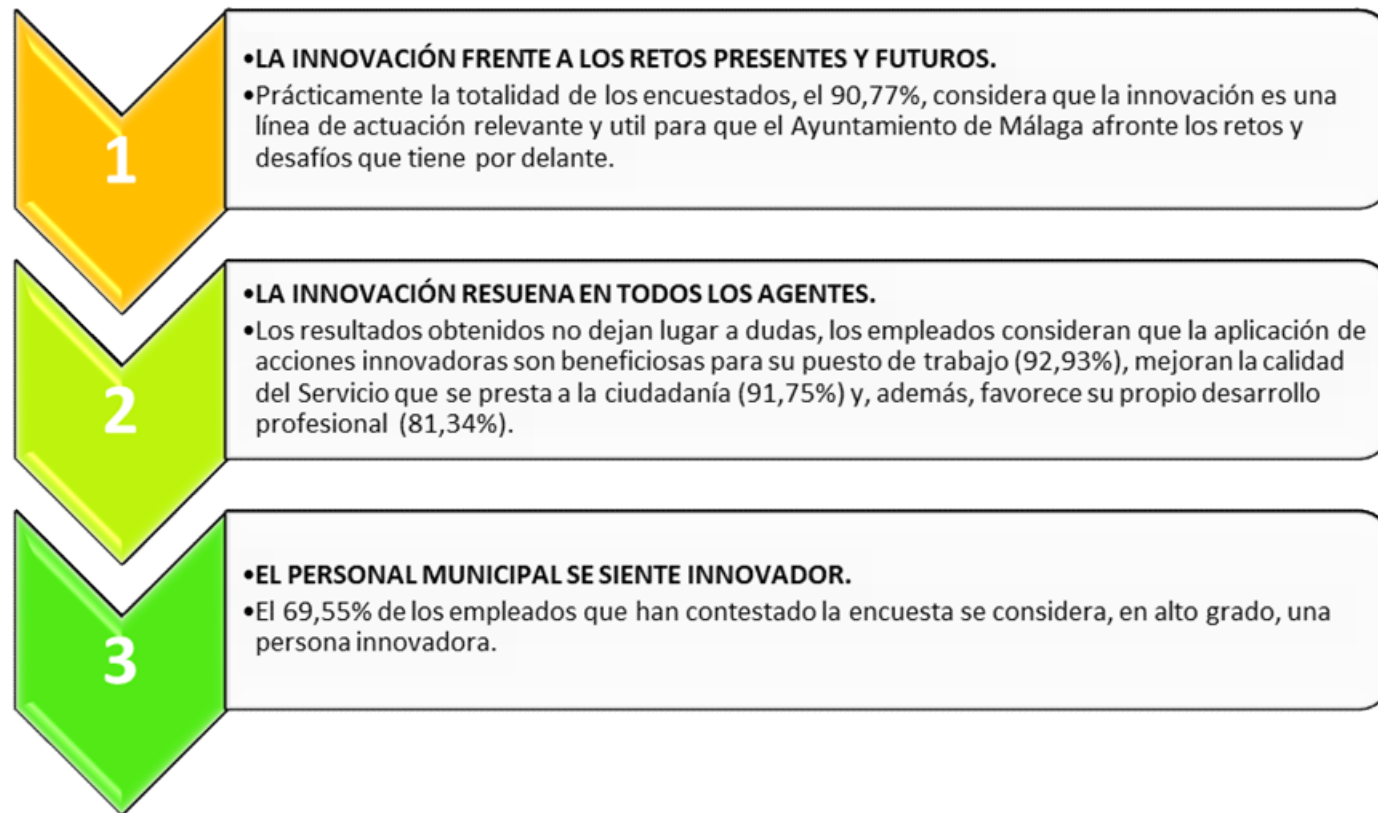
Mas de 500
personas han
participado

LOS DATOS
REVELAN QUE...

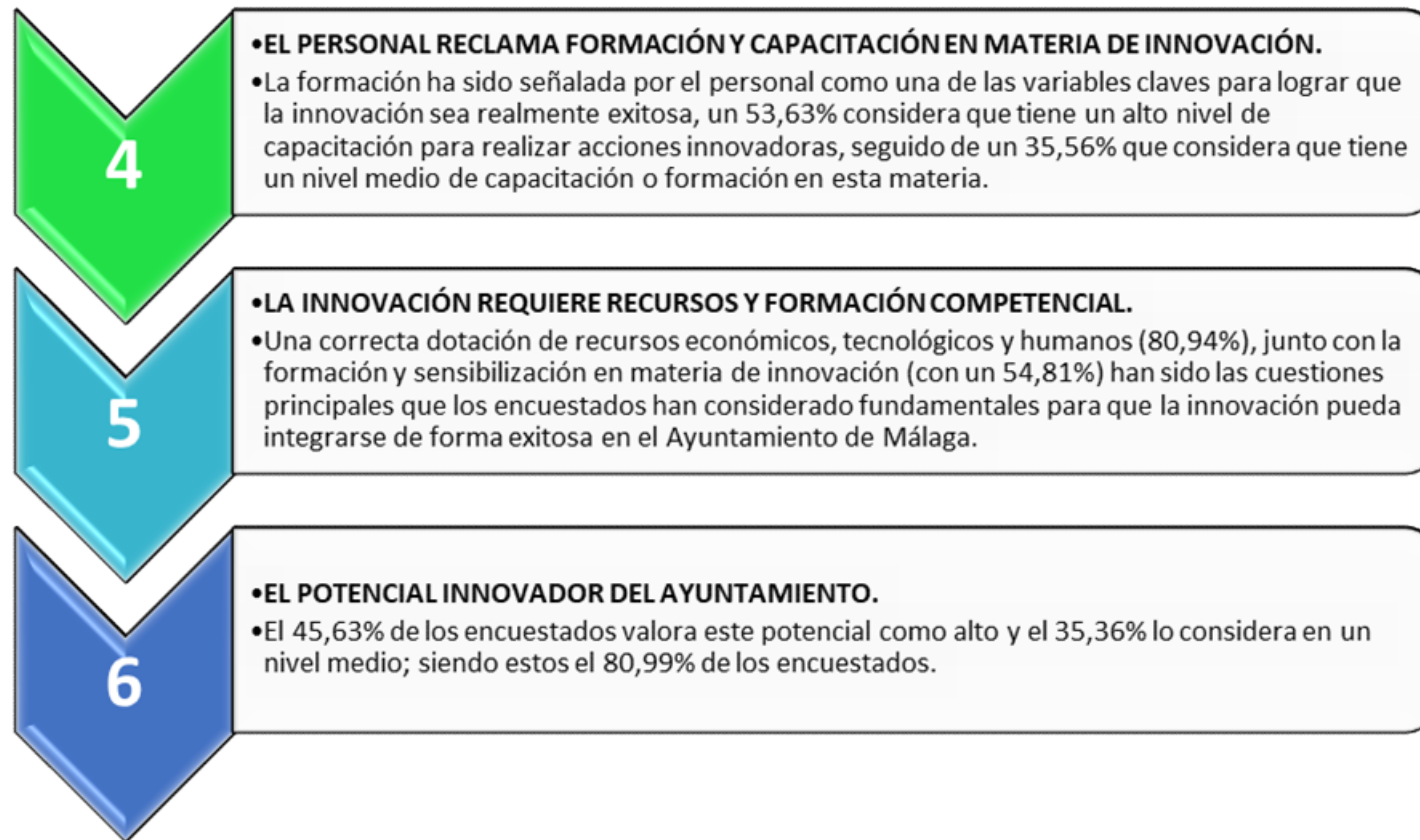
III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

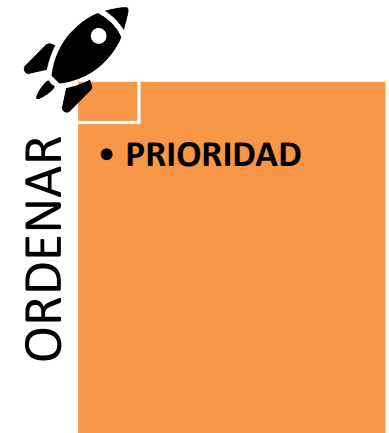


INNOVACIÓN ORGANIZATIVA: Segundo Cuestionario

➤ Cuestionario a Directivos a nivel departamental y responsables de calidad: Ha permitido valorar los Departamentos y obtener una visión de conjunto de toda la Organización en materia de Innovación.

Este cuestionario está dividido en diferentes ejes:

- Eje de Estrategias
- Eje de Organización
- Eje de personas
- Eje de Ciudadanía
- Preguntas de profundización



INNOVACIÓN ORGANIZATIVA: Resultados Segundo Cuestionario

Mas de 115
personas han
participado

LOS DATOS
REVELAN QUE...

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

ACTUACIONES MÁS RELEVANTES Y PRIORITARIAS POR EJES

El despliegue de la IO debería tener como objetivo asegurar su impacto y resultados en la gestión, aportando valor público (Eje ESTRATEGIA)

La IO debería aplicarse tanto para la simplificación de procedimientos/procesos como para la reorganización de unidades y del flujo de tarea para la prestación ágil de los servicios (Eje ORGANIZACIÓN)

La Organización debería desarrollar la formación en materia de IO, potenciando el aprendizaje y la aplicación práctica para el fomento de nuevos perfiles competenciales, desarrollo profesional y talento, reconociendo la participación en innovación y en acciones de mejora de la Organización (Eje PERSONAS)

La Organización debería innovar en los sistemas de relación con la ciudadanía (canales de quejas y sugerencias, RR.SS, publicaciones...) y en las distintas formas de atención: presencial, telefónica y digital (Eje CIUDADANÍA)

PREGUNTAS DE PROFUNDIZACIÓN: **OTRAS CONCLUSIONES**

❖ **Principales objetivos para el despliegue de la IO en el Ayuntamiento de Málaga, relacionados con la mejora:**

- Mejorar la calidad de los servicios y bienes
- Aumentar la satisfacción de la ciudadanía
- Mejora de los servicios online

❖ **Objetivos, de carácter organizativo, mejor valorados**

- Cambio de cultura organizativa y abordaje de los retos sociales
- Mejorar las condiciones de trabajo de los empleados/as

❖ **¿Cuáles considera que son aspectos facilitadores para la innovación en su organización?**

- Motivación y compromiso del personal municipal
- Liderazgo interno
- Desarrollo tecnológico y transferencia del conocimiento

PREGUNTAS DE PROFUNDIZACIÓN: **OTRAS CONCLUSIONES**

❖ **Dentro de la Organización Municipal la IO ha contribuido a la mejora de:**

- La calidad de los servicios prestados
- La eficacia y eficiencia de los servicios
- La cultura de la propia Organización
- Satisfacción de la ciudadanía

❖ **Áreas que han experimentado un mayor impacto por la IO dentro del Ayuntamiento de Málaga**

- Contratación y compras
- Innovación y Digitalización Urbana
- Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad, Políticas Inclusivas y Alcaldía
- Participación Ciudadana
- Recursos Humanos y Calidad

LA INNOVACIÓN ORGANIZATIVA COMO FUENTE DE MEJORA



III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

INNOVACIÓN ORGANIZATIVA: HOJA DE RUTA



Fuente: Imagen de Freepik

INNOVACIÓN ORGANIZATIVA: HOJA DE RUTA

➤ **Gobernanza Estratégica:**

La planificación de la innovación se configura como un elemento clave en el proceso de transformación de la organización, por lo que hay que poner todos los esfuerzos en generar un ecosistema de que facilite y desarrolle, determinando objetivos concretos y claramente definidos y acordes a la realidad de nuestra Organización.

Establecimiento de líneas clave de actuación y determinación de una hoja de ruta. Además, se analizarán casos de éxito de otras Administraciones y su posible implementación en nuestra organización.

Además, se fomentará la Innovación Organizativa dentro del Ayuntamiento dando soporte a los Servicios y Áreas municipales para el desarrollo de este tipo de innovación dentro de sus departamentos.

ACTUACIONES PRINCIPALES A DESARROLLAR

➤ **Formación y Capacitación de los empleados:** Se continuará trabajando para mejorar las competencias del personal municipal en materia de innovación, con los siguientes objetivos:

- Proporcionar conocimientos específicos sobre Innovación Organizativa.
- Capacitar/acompañar en procesos de identificación de líneas de innovación organizativa.
- Dotar de las habilidades necesarias para el trabajo en equipo (Soft Skill).
- Capacitar para el liderazgo en procesos de innovación y gestión efectiva de equipos.
- Favorecer la capacitación mediante aprendizaje práctico de distintas metodologías y técnicas.
- Potenciar la inteligencia colaborativa enfocada a la innovación a través de talleres y mentorías (Taller sobre trabajo colaborativo como factor clave para empezar a innovar).



Fuente: Imagen de Freepik

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

ACTUACIONES PRINCIPALES A DESARROLLAR

➤ Desarrollo de acciones motivadores e impulsoras de la innovación:

Para ello se continuará trabajando en:

- Premiar a las personas/equipos (Premios de Calidad y al Concurso de Ideas innovadoras)
- Reconocimientos de personas.
- Aplicar gamificación para incentivar la adquisición de conocimientos así como la motivación hacia la innovación.



Fuente: Imagen de Freepik

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

ACTUACIONES PRINCIPALES A DESARROLLAR

➤ **Comunicación y Difusión:** Con los siguientes objetivos:

- Página web.
- Dinamizar la comunicación y difusión de contenidos (newsletter, etc.)
- Potenciación de espacios físicos para reuniones y encuentros.
- Animar a personas y Departamentos a que difundan información sobre actuaciones, iniciativas y proyectos innovadores para darlos a conocer dentro de la Organización.
- Potenciar la comunicación con otras Administraciones/Universidad/Interlocutores sociales.



Fuente: Imagen de Freepik

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

ACTUACIONES PRINCIPALES A DESARROLLAR

➤ **Transferencia de conocimientos:** Con las siguientes actividades:

- **Creación de un gestor del conocimiento** que recopile la publicación de contenidos relacionados con la innovación.
- **Realización de encuentros, eventos y jornadas para transmitir contenidos y conocimientos**
2 webinars para dar a conocer casos de éxito de departamentos municipales (Gerencia Municipal de Urbanismo, Policía, Empresa Malagueña de Transportes, el Área de Innovación y Digitalización Urbana y el Área de Deportes) a toda la organización.
- **Creación de una Red de Embajadores del Conocimiento dentro de nuestra organización,** identificación de personas con la experiencia y el conocimiento necesario para transmitir conocimiento.



Fuente: Imagen de Freepik

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

ACTUACIONES PRINCIPALES A DESARROLLAR

➤ Innointeresad@s e Integrantes del Circulo de Innovadores Públicos

El primer cuestionario lo utilizamos, además, para identificar personal municipal interesado en realizar actividades de innovación.

Objetivo: Localizar a todas las personas interesadas, aprovechando la capacidad y el talento de los empleados y empleadas del Ayuntamiento.

El 69'55 del personal se considera, en alto grado, una persona innovadora

El 56'58 del personal manifestó estar interesado en realizar actividades de innovación



Fuente: Imagen de Freepik

CUESTIONARIO DE ALTA EN ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN



CUESTIONARIO DE ALTA EN ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN

❖ Datos de segmentación

❖ Actividades que te interesan:

- Acciones formativas
- Participar en grupos de innovación
- Recibir asesoramiento para innovar
- Asistencia a sesiones de innovación/creatividad
- Recibir información sobre innovación o BB.PP
- Otros



Fuente: Imagen de Freepik

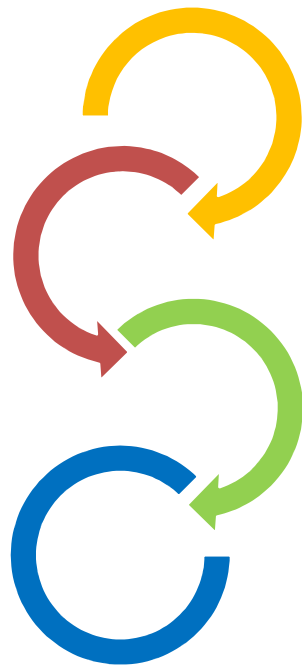
III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP



III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

➤ Innointeresad@s e Integrantes del Circulo de Innovadores Públicos

Objetivo: Regular el funcionamiento del Circulo de Innovadores Públicos, poniendo todo el esfuerzo en el protagonismo y empoderamiento de sus integrantes.



Alcance y
ámbitos

Modalidades de
participación:

Funcionamiento:
CIP en RED

Reconocimiento

- Jurado en Concurso de Ideas Innovadoras
 - Realizar publicaciones
 - Trabajos colaborativos
- Ser mentor/facilitador para otros compañeros o departamentos.
 - Colaboraciones externas.
 - Etc.

III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

¡IDEAS FINALES!

Capacitar a las personas – Otorgarles reconocimiento – Motivar e implicar – Liderazgo – Crear cultura de la Innovación – Comunicación y participación – Transferencia del conocimiento- Redes de Innovación colaborativa...

¡OS ESPERAMOS EN EL CIP!



III Encuentro ITCIP | 23/27, un cuatrienio clave para la adaptación y el liderazgo en las AA.PP

Caso de éxito: Proyecto ECOFIR

