



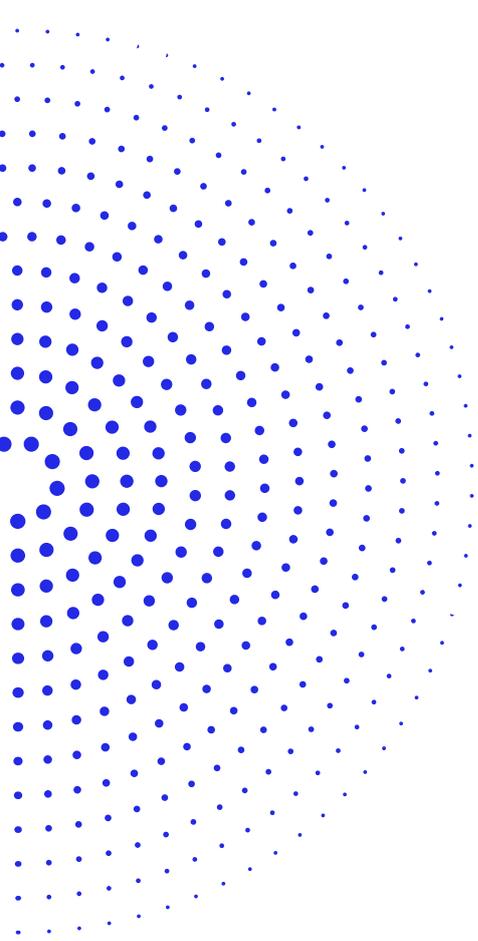
**ADMINISTRA
CIÓN PÚBLI
CA**

AYUNTAMIENTO DE ALIBTICAR

LA HISTORIA DEL AYUNTAMIENTO DE ALIBTICAR

Noelia es secretaria general del Ayuntamiento de Alibticar, un ayuntamiento con una población censada de 20.000 habitantes. Entre las competencias básicas del área de Secretaría General se encuentran los servicios generales, que incluyen entre sus funciones las de registro y las de nuevas tecnologías y comunicaciones. Algunas de esas funciones incluyen las de definir y normalizar el entorno tecnológico municipal, tanto en lo que se refiere a hardware como a software.

El alcalde de Alibticar quiere atraer al municipio inversiones para crear nuevas empresas que generen actividad económica y empleo, y evitar que los jóvenes tengan que emigrar a las grandes ciudades. Un ayuntamiento innovador es un componente destacado del atractivo económico de un municipio, por lo que el alcalde le encarga a la secretaria general que prepare un informe que refleje todas las actuaciones innovadoras del Ayuntamiento de Alibticar, al que darán difusión en la web. El alcalde le dice a la secretaria general que deben cuestionarse las creencias de que en el Ayuntamiento no se hace innovación y que, si se han introducido nuevas funciones o se han mejorado de forma significativa, se ha producido innovación. También le dice que el ayuntamiento del municipio vecino de Alsaimón ha lanzado una campaña de captación de inversiones con el lema *Líderes en Innovación* en la que detalla sus inversiones en actividades innovadoras.



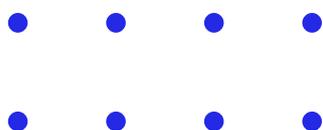
Noelia no sabe por dónde empezar, pero recuerda que uno de sus proveedores de software le habló de una guía de recomendaciones de Cotec para el reporte de esfuerzos en innovación, y decide hacerse con ella. En la guía aparece:

“Una innovación es un producto o proceso de negocio nuevo o mejorado (o una combinación de ambos) que difiere significativamente de los productos o procesos de negocio previos de la empresa y que ha sido introducido en el mercado o implementado en la empresa¹”

Pero ella no trabaja en una empresa como tal, es una administración pública...

Una innovación de producto es un bien o servicio nuevo o mejorado que difiere significativamente de los bienes o servicios previos de la empresa y que ha sido introducido en el mercado. El término producto hace referencia a los bienes y servicios tanto físicos como digitales²

Ellos sí que dan servicios a la población, por tanto, su actividad es perfectamente compatible con lo indicado en la guía. A continuación, busca un ejemplar de la Encuesta de Innovación del INE para analizar los ejemplos que incorpora el Anexo.



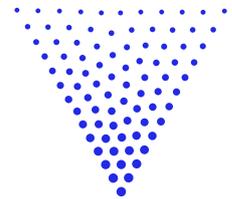
Incorporar nuevos servicios o mejorados, proporcionados a terceros, es innovación, y se considerará implementada cuando se incorpore a las actividades de la empresa

Habitualmente, se dirigen a la Secretaría General ciudadanos que para cualquier trámite encuentran muchos inconvenientes porque no saben exactamente lo que tienen que solicitar ni cómo, así que le surge la duda de cómo innovar en este aspecto para facilitar a toda la población el acceso y las tramitaciones más ágiles y efectivas. Por eso, uno de los esfuerzos del ayuntamiento durante los dos últimos años ha sido digitalizar lo máximo posible todos los trámites administrativos, en base a la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Para implementar la digitalización, el ayuntamiento necesitó mejorar sus **redes informáticas**³, e incluso desplegar **nueva infraestructura**⁴. También **organizar el trabajo y su desarrollo**⁵, dar **cursos de formación**⁶ sobre las nuevas plataformas de aplicación a los empleados e instalar el sistema de fichaje para los horarios del personal, junto con la instauración de un **Sistema de Trabajo de Alto Rendimiento**⁷.

Según el Anexo de la Encuesta de Innovación, todas estas acciones se consideran innovación. El Sistema de Trabajo de Alto Rendimiento se caracteriza por una organización integral destacando estructuras jerárquicas planas, rotación de tareas, equipos con responsabilidad propia, multitareas, una mayor participación de empleados de niveles inferiores en la toma de decisiones y la sustitución de canales de comunicación verticales por otros horizontales⁷

Al no contar en la Secretaría General con recursos propios especializados, fue necesario **contratar una empresa**⁸ para el desarrollo del sistema informático, incluida la **nueva plataforma**⁹ para que el personal de atención al público explique y ayude a las personas que tienen dificultades con las nuevas tecnologías y los trámites. De esta forma podrán realizarlo la próxima vez desde sus domicilios de forma autónoma. Se creó así el **Departamento de Consultas Digitales Ciudadanas**¹⁰.



La contratación de servicios auxiliares, implementación de estrategias mediante nuevos desarrollos informáticos e incluso la creación del nuevo departamento y la contratación de personal para el mismo, se consideran innovación

Para dar publicidad a la innovación en las gestiones administrativas del Ayuntamiento de Alibitica, se desarrollará un **Plan de Comunicación**¹¹. Las actuaciones del plan servirán también para fomentar la participación del departamento de Consultas Digitales en la formación de los ciudadanos.

La utilización por primera vez, de nuevos medios de comunicación para la promoción y publicidad dentro de programas de TV se considera innovación¹²

En los servicios de la Secretaría General se estaban dando cuenta de que los vecinos más jóvenes cada vez pedían más productos tecnológicos para el pago de cuotas y tasas, por lo que implantaron una medida para la incorporación de **pagos mediante banca electrónica**¹³.

La digitalización también contempló la implementación de la gestión directa de la documentación, mediante gestión de la oficina sin papel con el **envío y recepción de toda la documentación de forma digital**¹⁴, para personas que posean correo electrónico, pero manteniendo las gestiones en papel para las personas sin acceso a correo electrónico, aunque la tramitación dentro del ayuntamiento se realizaba digitalmente.

Los ciudadanos que solicitaron los servicios del Departamento de Consultas Digitales Ciudadanas eran aquellos que no tenían acceso a ellas en sus domicilios, por lo tanto, se tuvo que habilitar una zona dentro del departamento para que también se pudieran

conectar para la gestión de la documentación libremente, contando con la asistencia de un profesional si era necesario.

Como innovación orientada a productos y servicios se incluyen las nuevas técnicas de servicios financieros como son las nuevas gestiones de pagos

La gestión de la oficina sin papel¹⁵ se considera una innovación orientada a proceso de negocio

Tras haber repasado la guía y haber identificado las actuaciones que se pueden considerar innovación y cuantificar el esfuerzo económico que había realizado el ayuntamiento en cada una de ellas, la secretaria general decidió dar una charla a todo su equipo sobre las actividades de innovación de servicio y de proceso.

Además, también se propuso **formar**¹⁶ a uno de sus colaboradores en el uso de la Guía y del Anexo de la Encuesta del INE. El objeto de la formación es asignar a ese colaborador la recogida de información y elaboración del informe de forma sistemática, para que la actualice cada año. De esta forma se podrá medir el incremento del esfuerzo económico respecto al ejercicio anterior y compararse con los municipios vecinos que también tienen estrategias de fijación de población.

ACTIVIDADES QUE SON INNOVADORAS DE ACUERDO CON EL ANEXO DE LA ENCUESTA DEL INE Y QUE HAN APARECIDO EN ESTA HISTORIA.

A lo largo de la historia se han relatado actividades que aparecen recogidas en el Anexo de la Encuesta del INE y que se han indicado con subíndices. Estos son los apartados del Anexo a los que corresponden:

1

Definición de innovación.

Anexo Encuesta del INE.

2

Definición de innovación de producto.

Anexo Encuesta del INE.

3

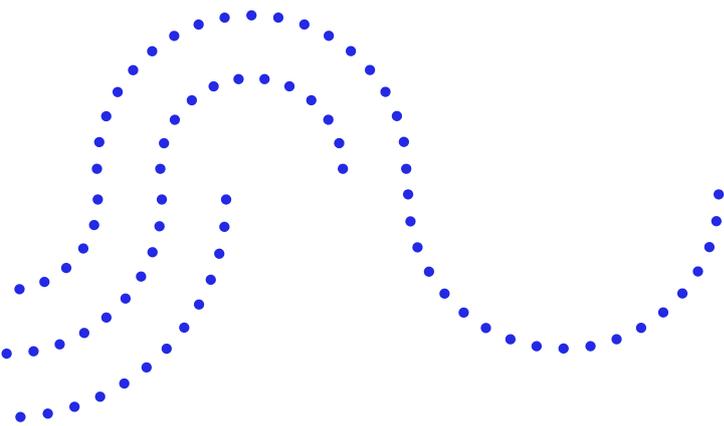
Mejora de redes informáticas.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovación de procesos de negocio: introducción de redes informáticas nuevas o significativamente mejoradas.

4

Ampliación de las redes informáticas.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovación de procesos de negocio: software o redes de ordenadores nuevos o mejorados.



5

Nuevas formas de organización del trabajo.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovación de procesos de negocio: introducción de nuevos métodos de organización de rutinas y procesos en el desarrollo del trabajo.

6

Actividades de Formación.

Anexo de la Encuesta del INE: Métodos de organización de responsabilidad laboral, toma de decisiones o gestión de recursos humanos: formación, contratación de personal, organización del lugar de trabajo, contratación de personal temporal, gestión de nóminas y servicio médico y de prevención.

7

Introducción de un Sistema de Alto Rendimiento.

Anexo de la Encuesta del INE: Innovación de procesos de negocio: introducción de un Sistema de Trabajo de Alto Rendimiento (HPSW) caracterizado por una organización integral destacando estructuras jerárquicas planas, rotación de tareas, equipos con responsabilidad propia, multitareas, una mayor participación de empleados de niveles inferiores en la toma de decisiones y la sustitución de canales de comunicación verticales por otros horizontales.

8

Contratación de una empresa externa.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovaciones de procesos de negocio. Establecimiento de nuevas vías de relación con otras empresas o instituciones públicas como, por ejemplo, acuerdos de colaboración con institutos de investigación, así como nuevas vías de relación con clientes y proveedores, o la subcontratación de algunas actividades de la empresa: producción, distribución y servicios auxiliares.

9

Creación de una nueva plataforma de contacto.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovaciones de producto. Servicios nuevos que mejoren significativamente el acceso de los clientes a bienes o servicios.

10

Creación de un departamento.

Anexo de la Encuesta del INE: la creación de un nuevo departamento como consecuencia de la unión o separación de otros existentes.

11

Creación de un Plan de comunicación.

Anexo de la Encuesta del INE: Innovaciones orientadas a procesos de negocio. Sistemas de gestión y planificación más eficaces.

12

Uso de nuevos medios de comunicación para la promoción de productos/servicios.

Anexo de la Encuesta del INE: utilización por primera vez de nuevos medios para la promoción o publicidad de sus productos: inclusión de publicidad dentro de programas de TV, uso de personajes famosos como imagen de la firma.

13

Utilización de servicios de banca electrónica.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovaciones orientadas a productos. Adopción de servicios financieros: banca electrónica.

14

Digitalización de la recepción de documentación.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovaciones orientadas a procesos de negocio: creación automática de documentos.

15

Gestión de la oficina sin papel.

Anexo de la Encuesta del INE. Innovaciones orientadas a procesos de negocio: gestión de la oficina sin papel.

16

Actividades de Formación.

Anexo de la Encuesta del INE. Actividades relacionadas con la formación para mejorar las habilidades del personal y los conocimientos relacionados con actividades específicas de la empresa, tanto dentro de la empresa como en centros de enseñanza.



COTEC

COTEC.ES