**BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

## TÍTULO

**INT+NOVA de Cataluña**

## INFORMACIÓN INICIAL:

### PROBLEMA:

Pérdida de ideas y propuestas de mejora por parte de los empleados públicos de la institución para enriquecer la misma.

### SOLUCIÓN GLOBAL:

Creación de cauces de comunicación que permitan la captación la captación, clasificación y análisis de ideas, hasta la selección y puesta en funcionamiento de proyectos de mejora.

### COSTE APROXIMADO:

El coste de conceptualizar, desarrollar y poner en funcionamiento el portal ascendió a 58.000 euros (IVA incluido). A este coste habría que añadir el coste interno de dirección y seguimiento del proyecto. Estas tareas las ha realizado un equipo de 2 personas del Gabinete Técnico.

## TERRITORIO:

Cataluña

## PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos del DIRIP.

## ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación (DIRIP) de la Generalitat de Cataluña

## DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Intnova es un sistema informatizado de gestión de ideas en entorno web que da soporte a todo el proceso de innovación en el que pueden participar los empleados públicos del DIRIP de la Generalitat de Cataluña, desde la captación de las ideas, la clasificación y el análisis, hasta la selección y puesta en funcionamiento en proyectos de trabajo. Se ha concebido como una solución innovadora para la aportación de ideas que mejoren la gestión pública del Departamento.

Antes de la puesta en marcha del mecanismo, en el año 2009, el DIRIP llevó a cabo una diagnosis interna en materia de innovación. Este examen arrojó como resultado, entre otros, que el Departamento contaba con un gran potencial de innovación gracias a la gran cantidad de personas que lo integraban. Para poder aprovechar dicho potencial, ese mismo año se puso en marcha el proceso para la aprobación de un Código Ético de Trabajo.

Dicho instrumento situó a los empleados públicos del Departamento como su principal activo asumiendo de forma explícita el principio de participación del personal en la formulación de propuestas de mejora y de innovación en las líneas de actuación del Departamento. Así, en el último trimestre del 2009 el DIRIP emprendió el proyecto de desarrollar e implantar, a principios del 2010, un sistema de comunicación encargado de recibir y gestionar aquellas ideas innovadoras que llegaran desde cualquier ámbito de la organización.

El resultado último es Intnova. Se trata de un mecanismo en red y multidireccional, que permite la recepción, encuadre y gestión de ideas hasta su posible puesta en marcha. En tal sentido hay que destacar que el Sistema:

- Permite la comunicación no jerarquizada y/o con independencia del puesto ocupado en la estructura del Departamento.
- Cumple con los requerimientos de seguridad que se establezcan en cada área.
- Dispone de los mecanismos adecuados de filtraje para evitar un mal uso y evitar informaciones que tengan efectos no deseados en la seguridad de los datos y las personas.
- Está operativamente integrado en la Intranet departamental.
- Establece claramente ámbitos de acción ligados a la estrategia de la organización (ahorro, sostenibilidad, mejora del servicio, mejora de los procesos de trabajo, etc.).
- Da visibilidad a la iniciativa de aquellas personas que aportan ideas, que aportan valor a iniciativas de otros compañeros/ras, etc., a la vez que satisfacción, motivación y reconocimiento personal.

El Portal es accesible desde la Intranet del DIRIP. El personal accede desde su puesto de trabajo, o cualquier otro lugar que cuente con acceso a la Intranet del Departamento. Cuando un empleado público cualquiera del Departamento accede al Portal puede, mediante la opción correspondiente, introducir su idea. Para ello debe rellenar un formulario de alta y adjuntar la documentación que considere necesaria para argumentarla y/o

completarla. La responsabilidad de evaluación y selección de ideas es asumida por el Moderador del Portal.

El Portal a la hora de incluir una idea, la analiza en función de unos criterios para valorar su adecuación y encaje a las necesidades o retos de la organización. Dichos criterios son:

- La viabilidad técnica.
- La viabilidad financiera.
- Los criterios de riesgo y oportunidad.

El Portal, facilita además la votación de ideas e iniciativas por parte de todo el personal del DIRIP. Ello se traduce en una fuente importante de información para la organización que puede tener un conocimiento inmediato de qué soluciones pueden tener mayor o menor aceptación entre su personal. El Portal permite además el reconocimiento personal para quienes han participado aportando ideas aportando información sobre aquellos usuarios que más ideas aportan, y sobre quiénes son los usuarios que más valor -que más comentarios-, aportan a otras ideas, e incluso sobre los usuarios que han recibido más votos a sus ideas

En el supuesto de considerarse que la idea original, acompañada de las aportaciones y comentarios de valor que se van añadiendo, forman un conjunto factible y pueden representar una mejora para el funcionamiento del Departamento, se elabora un preproyecto (embrión del proyecto de innovación). El Moderador de Portal asume en este punto también un papel de coordinación de las personas que puedan ayudar a una mejor definición del preproyecto, el cual puede ser consultado por cualquier usuario del Portal, quien podrá contribuir a su mejora aportando aquellos comentarios que crean oportunos.

La valoración y aprobación posterior de los preproyectos corre a cargo del Comité de Innovación del Departamento, para lo cual es necesario la presentación de una memoria que aporte datos sobre el impacto económico y las posibilidades de financiación, riesgos, oportunidades y adecuación a la estrategia del Departamento. La aprobación de proyectos se lleva a cabo bajo criterios lo más objetivos posibles.

El Portal incorpora además otras herramientas que favorecen la comunicación abierta entre todos los usuarios, que potencian el desarrollo de un modelo de innovación abierta en el Departamento. Entre dichas herramientas cabe destacar:

- El mensaje privado, permite enviar un mensaje a la persona que ha dado de alta la idea.
- La herramienta Compartir, que permite enviar a otros usuarios un correo electrónico con el enlace en la idea de que se quiere compartir.

Además, el Portal está dotado de un sistema de mensajería interno que cuenta con un buzón de correos, que integrado en el Portal, garantiza una comunicación continua entre los usuarios y los responsables de la gestión del Portal. A través del buzón cada persona es informada puntualmente del estado de sus aportaciones. Con él, además, pueden comunicarse todos aquellos usuarios que comparten unos mismos intereses.

Esta buena práctica resultó finalista en los premios BDigital a la Innovación Digital en el marco del BDigital Global Congress 2010.

## OBSTÁCULOS SUPERADOS:

- La alta territorialización del departamento, que dificulta la difusión y uso del Portal. Por ello se desarrollaron estrategias de difusión como publicación de noticas en la intranet, presentaciones en unidades alejadas de la sede central, etc.
- El hecho de acceder con usuario y contraseña para visualizar el Portal se muestra como un elemento que retrae las visitas. En este sentido, se trabajó para que cualquier miembro de la organización pudiera acceder al contenido del Portal, conocerlo, ver cómo funciona y qué tipo de ideas se publican en él, sin necesidad de registrarse.
- Falta de respuesta inmediata a las iniciativas presentadas que repercute negativamente en la participación.

## CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL

- Captación de la idea: propuesta de idea a través del acceso al portal desde la Intranet del Departamento.
- Determinación de la idoneidad de la idea por el Moderador del Portal.
- Desarrollo del preproyecto.
- Aplicación: un Comité de Innovación del Departamento se encargará de valorar la idoneidad de cada

preproyecto, y, en su caso, aprobarlo para que sea proyecto de innovación a ejecutar. La evaluación de los preproyectos se hace atendiendo a criterios de viabilidad, impacto, estrategia, coste, oportunidad, etc.

**DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

Nota de prensa sobre la elección de la práctica como finalista en los premios BDigital
http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/AppJava/notapremsavw/detall.do?id=36208

Referencia de la práctica en el Centro de Buena Administración, boletín Informativo Digital de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León, julio 2011:
http://eclaponline.jcyl.es/newsletters/2011/julio/cba.pdf