

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

‘Innovando Juntos’: la herramienta innovadora de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA: El proyecto Innovando Juntos se inserta en un proceso de mayor alcance, que trasciende a esta iniciativa particular, pero en el que esta buena práctica resulta un elemento central. En efecto, el Ayuntamiento de Madrid se encontraba, en el momento de realización de esta buena práctica, inmerso en una dinámica global, enderezada a la emergencia de un nuevo modelo de administración municipal, caracterizado por el acercamiento de los servicios públicos a sus usuarios, la gradual penetración y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs), así como la implantación de una gestión transparente, eficaz y eficiente.

No obstante, si hasta el momento los esfuerzos de las unidades administrativas municipales habían radicado, sobre todo, en la mejora de la calidad y eficacia final de los servicios prestados, ‘Innovando Juntos’ aspiraba a detenerse y centrar la atención en el “cómo” de la prestación de los mismos, es decir, en el papel desempeñado en el mismo por los empleados públicos. En este empeño, era imprescindible abordar la cuestión desde la propia óptica de dichos trabajadores.

SOLUCIÓN GLOBAL: Al margen de los detalles sobre el desarrollo del Proyecto, cabe destacar que desembocó en la selección de 5 proyectos de innovación:

- La aplicación móvil “Bienvenido a Madrid”, diseñada por un policía municipal, que recibió 490 votos.
- Un proyecto sobre “Acceso y uso de los servicios sociales a través de las TICs”, desarrollado por un trabajador social, que recibió 432 votos.
- Una iniciativa sobre “Unificación de las tarjetas madrileñas”, a cargo de un programador informático, que obtuvo 335 votos.
- Un proyecto de impulso del “Bono Artes”, a cargo de un técnico municipal, que alcanzó la cifra de

294 votos.

- Y un proyecto sobre la constitución de una “Gestoría municipal”, ideado por otro técnico municipal, que recibió 288 votos.

COSTE APROXIMADO: A modo de rasgo característico de la buena práctica ‘Innovando Juntos’, ha de destacarse que el conjunto del proceso se acometió, desarrolló y culminó sin dotación presupuestaria específica y, por lo tanto, recurriendo únicamente a los medios y recursos propios (materiales, técnicos y humanos) del Ayuntamiento de Madrid y de los organismos autónomos dependientes de él.

TERRITORIO: Municipio de Madrid

PÚBLICO DESTINATARIO: Vecinos del término municipal de Madrid.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO: Ayuntamiento de Madrid.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

En esencia, ‘Innovando Juntos’ constituye un proyecto participativo, dirigido a mejorar las modalidades de prestación de servicios públicos por parte del Ayuntamiento de Madrid mediante la aportación de ideas creativas y novedosas por parte del conjunto de empleados públicos a su servicio. En ese empeño, el proyecto se vertebra en torno a una serie de ejes centrales que lo caracterizan y que aspiran a alcanzar los resultados más innovadores y eficientes posibles. Se trata de los siguientes:

- La potenciación del talento interno.
- La inclusión, mediante la apertura de la participación en el mismo a todos los empleados públicos al servicio del Ayuntamiento, con independencia de su escala profesional o situación laboral.
- La confianza, mediante la creación de un espacio abierto y amable en el que todos los trabajadores pudieran compartir libre y sinceramente su visión sobre el estado de los asuntos y servicios públicos municipales.
- La transparencia, mediante un sistema de votación de proyectos abierto y transparente.
- La búsqueda y materialización de formatos alternativos de formación distintos a los habituales en el ámbito municipal.

- La evaluación por resultados, a través del establecimiento de criterios tasados de evaluación del desempeño que fomentan la creatividad y la originalidad.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

Como en cualquier otro proyecto innovador que aspire a transformar real, efectiva y duraderamente las prácticas organizativas de un determinado ente público o privado, la iniciativa ‘Innovando Juntos’ debió enfrentarse a resistencias y reservas reales, más allá de las lógicas dificultades de orden procedimental y organizativo.

En particular, los responsables de la buena práctica concluyeron, una vez culminado su trabajo, que los principales obstáculos a los que debieron enfrentarse y superar podían resumirse, sintéticamente, en las siguientes categorías:

1. Actitudes de reserva y/o hostilidad por parte de determinadas Jefaturas de Servicio frente a la posibilidad de autorizar o facilitar que algunos trabajadores bajo su mando se ausentaran temporalmente de sus puestos de trabajo a fin de contribuir al desarrollo del proyecto.
2. La poca colaboración, teñida de falta de entusiasmo, de algunos servicios técnicos encargados de la formulación de los informes de viabilidad, que constituían un elemento constitutivo crucial de las ideas de los proyectos, habida cuenta de que eran necesarios para la valoración de los proyectos por parte del Jurado.
3. La dificultad con la que se toparon los responsables y participantes del proyecto en pos de asegurar la transparencia total del concurso, así como en aras de dotar a sus ganadores de algún premio que pudiera operar a modo de incentivo.

Al cabo del proceso, no obstante, los responsables se congratularon de haber podido persuadir a todas las partes implicadas a fin de superar estos obstáculos gracias, entre otros, a la colaboración e impulso constante de los altos cargos de la organización.

IMPACTO:

El concreto impacto de la buena práctica puede calibrarse, entre otros, por la consecución de los siguientes resultados:

1. La elección de 5 proyectos principales mediante la votación masiva de los empleados públicos participantes, seguido del consiguiente impulso administrativo a los mismos a efectos de estudiar y

planear su eventual puesta en práctica.

2. Un amplio grado de satisfacción y motivación entre los empleados públicos participantes, medido mediante cuestionarios anónimos.
3. Haber resultado adjudicatario del Premio a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, concedido por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en su edición correspondiente al año 2016.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El desarrollo de la buena práctica quedaba estructurado en tres estadios o fases, además de un período previo, que se sucedían de la siguiente manera:

1. Fase previa de diseño y elaboración del proyecto (marzo 2014-junio 2014).
2. Fase de ideación, presentación de proyectos, selección de finalistas y votación (junio 2014-agosto 2015).
3. Fase de desarrollo de los proyectos escogidos (agosto 2014-noviembre 2014).
4. Fase de evaluación de resultados (noviembre 2014-diciembre 2014).

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO: Informe sobre la buena práctica, págs.. 121-133:

<https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/conocimiento/Premios2014.pdf.pdf>.