**Ficha para la propuesta de ideas innovadoras a**

**nivel individual**

**PRESENTACIÓN:** la base 6ª de la convocatoria de premios a la calidad e innovación para 2014 dice textualmente *“aquellos empleados o empleadas municipales que de forma individual presenten una idea innovadora, conforme a las características recogidas en el modelo diseñado al respecto, podrán solicitar su concurso en los premios a esta modalidad.”*

diciembre de 2014



Pues bien, en el presente documento se difunde el modelo para presentar las ideas innovadoras que a nivel individual quieran presentarse. No todos los apartados han de cumplimentarse necesariamente, solo los que procedan.

El objetivo del concurso de ideas innovadoras para 2014 es la “innovación y/o mejora de la atención a la ciudadanía” en cualquiera de sus dimensiones:

* Contenidos y alcance: sobre procedimientos, soportes tecnológicos, ambientación del entorno,….
* Aspectos generales a la organización municipal, al departamento o a una unidad específica.
* Tipo de atención: oficina oficial de atención, puestos de recepción u ordenanza, puestos de atención especializada o segunda frontera, atención en la vía pública,…

El plazo de remisión de las propuestas finalizará el 16 de enero de 2015 y se remitirán electrónicamente a serviciodecalidad@malaga.eu

**A continuación se detalla una ficha para la elaboración de la propuesta o idea innovadora. En letras de rojo se explica el contenido orientativo de cómo debe cumplimentarse cada epígrafe; en cada caso debe retocarse o eliminarse y redactarlo de nuevo.**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA IDEA INNOVADORA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Denominación** |  |
| **Autor** |  |
| **Puesto**  |  |
| **Departamento** |  |
| **Datos de contacto** | e-mail Tf.  |

# Descripción del problema o área de mejora a idea innovadora

## Motivación inicial de la Propuesta

Redactar aquí una breve introducción al propio apartado: en este sub apartado se describe brevemente la motivación de la propuesta que se plantea. Se pueden describir los antecedentes, el contexto, y finalmente la necesidad, problema, oportunidad o mejora que su implementación resolverá o aportará a la atención a la ciudadanía o usuario en el departamento o unidad de servicio. Se trata de presentar un resumen de carácter delimitador o de encuadre, dando los detalles posteriormente. Se sitúa aquí para introducir al lector de manera rápida en la esencia de la propuesta.

## Descripción de la situación de atención sobre la que se propone la idea:

* Describir el servicio de atención concreto:
	+ Atención de primer nivel: información de carácter general.
	+ Atención de segundo nivel: información técnica, asesoramiento.
* Quién lo presta:
	+ Personal de frontera: ordenanzas, puestos de recepción (personal no técnico)
	+ Personal técnico: auxiliares administrativos, administrativos o técnicos.
* Proceso que se sigue:
	+ Atención directa: la atención se puede realizar en el momento sin necesidad de pasar a segundo nivel (orientación, información de carácter general) y no necesita de consulta de expedientes o ésta es muy básica.
	+ Atención derivada: requiere de derivación a otro/s servicio/s del departamento.
* Destinatarios:
	+ Usuarios con carácter general
	+ Colectivos concretos (usuarios de servicios, trámites)
* Recursos disponibles:
	+ Medios materiales: Ordenadores; aplicaciones informáticas “ad hoc”; bases de datos; formatos específicos (documentos informativos, solicitudes,...)
	+ Personal especializado o con formación específica
* Ambientación/entorno:
	+ Identificación y señalética del puesto
	+ Espacio específico de recepción atención
	+ Dotación de mobiliario (puesto de recepción, archivo, zona de espera…)
	+ Horarios específicos

## Descripción de la situación o aspecto a mejorar, el área de mejora o problema a resolver:

* Descripción general de la situación: breve descripción
* Problemas o necesidades de mejora estimadas:

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de Necesidad que se aborda con la propuesta | Breve explicación de la causa |
| Mejoras en el proceso de la atención: flujo de información, mantenimiento, asignación de competencias, instrucciones y manuales, cita previa, notificación y avisos, formatos y protocolos informativos,... | explicación |
| Nuevos servicios o contenidos de atención, información o tramitación, información complementaria, asesoramiento y ayuda (de manejo tecnológico), otras prestaciones,...  | explicación |
| Mejoras organizativas de la atención, estructura dentro del departamento, localización, horario, relevos, ambientación, accesibilidad, imagen, estilo,… | explicación |
| Marketing: enfoque a usuario, identificación de usuarios tipo, atención personalizada, atención especial (idiomas, perfiles, mejoras en la comunicación bilateral...) | explicación |
| Otros: | explicación |

* Factores críticos de generación de posibles problemas o riegos en caso de no intervenir:
	+ Quejas ciudadanas
	+ Incidencias internas (falta de coordinación/comunicación)
	+ Retrasos en los expedientes
	+ Exceso de cargas administrativas/exceso de tareas internas
	+ Rotación ciudadana (exceso de visitas a distintos centros…)

# Descripción de la idea o propuesta innovadora

## Cambio o mejora que se propone:

* Descripción general:
	+ Relación de carácter general de los cambios que se proponen con una descripción de los elementos que cambian (materiales, entorno, personales, aplicaciones informáticas,…)
* Acciones o detalles:
	+ Relación de acciones a acometer en cada uno de los apartados anteriormente explicados (secuenciados en caso de ser necesario)
* Cambio que se propone en:
* Procedimiento/s que inciden en el servicio que se presta (recepción, atención telefónica, plazos, cargas administrativas, flujos de información…)
* Mejora de carácter general en alguno de los aspectos que incide en la prestación del servicio (formatos y formularios, formación del personal, adaptación de zonas específicas de atención,…)
* Uso de herramientas nuevas o adaptación de alguna existente , definición del flujograma,...)
* Definición de un nuevo procedimiento.

## Aportaciones sobre su posible desarrollo:

* ¿Cómo se desarrollaría?

(Etapas del desarrollo del cambio/mejora propuesta)

* ¿Quién debe ejecutarla?
	+ Jefatura/s
	+ Personal técnico
	+ Personal no técnico
	+ Equipo concreto de trabajo/mejora
* Coste inicial y posible financiación:
	+ Cálculo aproximado de inversión en medios materiales
	+ Coste aproximado en personal
* Recursos necesarios:
	+ Humanos
	+ Tecnológicos
	+ De material
* Factores de riesgo:
	+ Descripción de aquellos factores que pueden causar dificultad en el desarrollo de la propuesta (económicos, resistencias al cambio, de carácter normativo, …)

## Resultados y beneficios

* Resultados directos esperados:
	+ A los usuarios directos del servicio
	+ Al personal interno implicado directamente
* Resultados indirectos:
	+ A otros colectivos ciudadanos
	+ Impacto en el departamento
	+ En la corporación
	+ En otros departamentos que se pueden ver afectados

Málaga, a de de 201

Firmado: