

CUESTIONARIO PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE INNOVACIÓN EN LA RED INTERADMINISTRATIVA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Presentación

Desde hace unos años la Innovación está inscrita en la agenda de las políticas administrativas, constituye una referencia insoslayable para la mejora de la gobernanza y la gestión pública. Sin embargo, no se tiene un conocimiento cabal de su despliegue en las administraciones públicas españolas ni de los enfoques en cada una de ellas. La hipótesis de partida es que existen numerosas administraciones y organizaciones que han abordado o están abordando estrategias o programas en sus respectivos ámbitos pero, desde una perspectiva global, la situación es heterogénea, tanto por el planteamiento conceptual y metodológico como por el grado de desarrollo de las iniciativas.

Este cuestionario se ha confeccionado en ejecución del acuerdo adoptado por el plenario de la Red Interadministrativa de 8 de mayo de 2018, en el sentido de que el Grupo de Trabajo de Innovación, para orientar su actividad con un enfoque práctico y útil, elaborara un cuestionario dirigido a recoger información sobre las necesidades y expectativas de las organizaciones públicas acerca de la Innovación en el Sector Público. La propuesta de cuestionario se presentaría al próximo plenario de la Red (4 de octubre de 2018) para su eventual aprobación.

Objetivo y estructura del cuestionario

Como instrumento de recogida estructurada de información, el cuestionario pretende obtener, en primer lugar, un diagnóstico aproximado sobre la situación de las administraciones españolas respecto a la implantación de la innovación en sus diferentes facetas y, en segundo término, identificar posibles líneas de acción interadministrativas de cara al futuro inmediato.

Si se va a preguntar sobre la Innovación es preciso, como tarea previa, establecer una definición convencional del término, partiendo para ello de algunas referencias conceptuales. Cronológicamente ordenadas: el *Manual de Oslo*, la ya mencionada *Carta de Compromisos con la Calidad* y el *Observatorio de la Innovación en el Sector Público* (OPSI/OCDE).

De acuerdo con la tercera edición del *Manual de Oslo*, “Una **innovación** es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.”¹

Esta definición genérica es la referencia de partida internacionalmente aceptada y permite distinguir la innovación de otro concepto vecino como es la *mejora continua*. Sin embargo, como es obvio, no contempla las especificidades del sector público.

¹ Versión española, TRAGSA, 2006

Ese foco sí se encuentra caracterizado en la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas (Compromiso 4º): *“Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía. Se incorporarán instrumentos en la carrera profesional y dotará a las organizaciones públicas de infraestructuras normativas y gerenciales que impulsen la innovación y creatividad y aplicando las técnicas y herramientas más novedosas, aprovechando al máximo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, compartiendo conocimientos y recursos tecnológicos. Todo ello desde una perspectiva de acercamiento del servicio a la ciudadanía y de mejora en la gestión, sin perjuicio de seguir implantando los diferentes métodos de ingeniería de mejora en uso.”*

No debe olvidarse que la Carta de Compromisos fue aprobada en Conferencia Sectorial de Administración Pública de 16 de noviembre de 2009, lo que le confiere carácter institucional.²

Por su parte, el Observatorio de la Innovación en el Sector Público (OPSI) de la OCDE, teniendo en cuenta la definición del Manual de Oslo, señala que *“Cada innovación pública está referida a un problema de política pública y que una innovación pública exitosa es aquella que logra el impacto público deseado.”* La innovación en el sector público sería *“la aplicación de algo nuevo en escenarios nuevos o el desarrollo de nuevas formas de lograr impacto”*. Sus características esenciales son: **Novedad** (introducción de enfoques enteramente nuevos o ya existentes en modos o contextos enteramente nuevos), **Implementación** (la innovación debe estar implementada de alguna forma o tener influencia tangible; son prácticas, no ideas teóricas o proyectos en papel), **Impacto** (la innovación debe proporcionar resultados públicos mejores y concretos, incluyendo eficiencia, eficacia, efectos e incremento de la satisfacción).³

Partiendo de esas referencias, el GT de Innovación de la Red Interadministrativa entiende que la innovación pública *debe basarse en la planificación y generación de cultura de la transformación, la revisión y adaptación novedosas o disruptivas, en la sistematización de procesos y técnicas innovadoras y en la facilitación de la creatividad y operativización de la generación de ideas, buscando la implicación y participación de todos los grupos de interés*, y ha llegado a una definición convencional y práctica de la Innovación Pública en los siguientes términos:

Capacidad de generar nuevas ideas y gestionar el conocimiento –interno y externo- y aplicarlo para lograr mejoras significativas en organizaciones y servicios públicos que crean valor público y bienestar colectivo.

² http://www.hacienda.gob.es/AreasTematicas/Gobernanza/calidad/Guias/Guia_Evaluacion_CC.pdf

³ <https://www.oecd-opsi.org/>

CUESTIONARIO

A continuación se presenta un sencillo cuestionario que trata de recoger la información relevante sobre la situación y perspectivas de la innovación en nuestras administraciones públicas, con el enfoque eminentemente práctico que se le asignó en la reunión de la Red Interadministrativa.

Datos identificativos

Por favor, indicar la Administración a la que pertenece (Local: Ayuntamiento, Diputación, etc; Comunidad Autónoma; Administración General del Estado):

Por favor, identificar, en caso de existir, el órgano/unidad y persona responsable en materia de innovación en su administración:

Por favor, identificar la persona que cumplimenta el cuestionario, puesto de trabajo y órgano/unidad a la que pertenece, correo electrónico:

1. En el ámbito del que se trate (AGE/CA/AL), ¿en qué nivel de desarrollo e integración se encuentra respecto a la Innovación?:

1. Inicial. No existe actualmente intención de gestionar la innovación o es muy incipiente o anecdótica	
2. Básico. Existe consciencia de su necesidad pero se ignora cómo implantarla. Hay cierto compromiso por parte del liderazgo. Existen algunas iniciativas, experiencias o grupos aislados en algún departamento o área. Hay presencia en foros y redes. Hay reconocimientos tipo premios.	
3. Planificado. Se ha definido una estrategia básica o un marco de referencia para el conjunto de la administración. Cuenta con un sistema de gestión del conocimiento y/o programas formativos para la innovación. Existe un órgano/unidad responsable del impulso, asistencia y seguimiento general. Cuenta con normativa específica al respecto.	
4. Desarrollado. La gestión de la innovación cuenta con un modelo común para el conjunto de la administración, integrado con los planes y estrategias, y con metodología de evaluación.	
5. Integrado/Optimizado. La gestión de la innovación está plenamente integrada en el conjunto de la administración, se evalúa, se revisa y se mejora.	

2. Si ha contestado 1. ¿Cuáles cree que son las causas?

1. Ausencia de liderazgo y compromiso político	
2. Resistencia al cambio. Cultura administrativa adversa	
3. Falta de información/formación	
4. Falta de incentivos	
5. Otras /especificar	

3. Con independencia de un modelo, marco o estrategia general para el conjunto de su administración ¿Cuáles son, a su juicio, las áreas transversales preferentes para desarrollar proyectos de innovación? (Indique su orden de preferencia asignando puntuación desde 1, menor importancia a 5, máxima importancia):

1. Transparencia y Gobierno Abierto	
2. Gestión y gobernanza pública	
3. Atención ciudadana y prestación de servicios	
4. Gestión de Recursos Humanos	
5. Contratación pública	
6. Gobierno/Administración digital	
7. Otras (Detallar)	

4. ¿Cuáles son, a su juicio, las políticas y servicios públicos sectoriales prioritarias para desarrollar proyectos de innovación? (Indique su orden de preferencia asignando puntuación desde 1, menor importancia a 5, máxima importancia):

1. Sociales	
2. Económicas	
3. Sanitarias	
4. Educativas	
5. Culturales	
6. Medioambientales	
7. Igualdad	
8. Otras (Detallar)	

5. **¿Qué necesidades tiene y qué ayuda requeriría en el ámbito de la gestión de la innovación?** (Indique su orden de preferencia asignando puntuación desde 1, menor importancia a 5, máxima importancia):

1. Acciones de sensibilización y promoción de la cultura innovadora	
2. Ayuda para la gestión del conocimiento y el desarrollo de competencias innovadoras	
3. Formación en metodologías y herramientas (de análisis del entorno, de evaluación del valor público, de creatividad, de diseño, de gamificación...)	
4. Directrices/guías para la planificación y desarrollo de estrategias y modelos de innovación	
5. Apoyo y asistencia técnica a proyectos de innovación	
6. Difusión de iniciativas, benchmarking, benchlearning	
7. Creación y lanzamiento de plataformas de comunicación	
8. Compra pública innovadora/Contratación pública de soluciones innovadoras/Asociación para la innovación	
9. Otras (Especificar)	

6. **Observaciones y comentarios** (Por favor, indique en este apartado cuantas observaciones, comentarios o carencias relacionadas con el cuestionario considere oportunas):

Contribuciones:

- ❖ *Fermín Cerezo (Ayuntamiento de Valencia)*
- ❖ *Fco. José Eugenio (Gobierno de Canarias)*
- ❖ *Blas Fumero (Gobierno de Canarias)*
- ❖ *Ángel Iniesta (Región de Murcia)*
- ❖ *J. Antonio Latorre (Diputación de Alicante)*
- ❖ *Begoña Lázaro (Ministerio de Política Territorial y Función Pública)*
- ❖ *Fernando Monar (Fundación para los Compromisos de Calidad)*
- ❖ *Joaquín Ruiz (Ministerio de Política Territorial y Función Pública)*
- ❖ *Manuel Serrano (Ayuntamiento de Málaga)*