

Modelo innovación organizativa - Servicios

BLOQUE ¿Qué logro?	TEMÁTICAS ¿Dónde innovar?	RETOS ¿Qué se pretende al innovar?	INT.	VIA.	TOT
OS-RS. REDEFINICIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES	OS-RS1. Repensar catálogo servicios	OSA1a. Revisar y actualizar actividades y servicios			
		OSA1b. Análisis de valor de actuaciones			
	OS-RS2. Nuevos servicios o productos	OS-RS2a. En movilidad y seguridad			
		OS-RS2b. En cultura juventud y deportes			
		OS-RS2c. En derechos sociales y participación			
		OS-RS2d. En urbanismo, vivienda y espacios de ciudad			
		OS-RS2e. En comercio y actividades económicas			
OS-RS2f. En otros ámbitos de actuación o transversales					
OS-GI. RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS (GI)	OS-GI1. Identificar GI y necesidades	OS-GI1a. Sensibilizar y especializar en segmentación-detección de GI con una especificidad o necesidad más relevante para atención específica			
		OS-GI1b. Desarrollar nuevos métodos de análisis de necesidades en GI en pro de un enfoque u orientación a resultados			
		OS-GI1c. Desarrollar nuevos sistemas o métodos para sumar y crear valor a los GI con alta necesidad			
	OS-GI2. Nuevas formas de orientación a GI	OSGI2a. Búsqueda de formatos que visualicen y aseguren el nivel de relaciones más justas, el mayor compromiso y respeto a los GI			
		OS-GI2b. Desarrollar enfoques y métodos que aseguren nivel de acción social más ajustado y sostenible en GI de alta demanda de prestación social			
		OS-GI2c. Aumentar la cantidad y calidad de los canales y sistemas de comunicación y colaboración con GI			
	OS-GI3. Nuevas actividades para GI específicos	OS-GI3a. Prestar servicios y productos más ajustados a colectivos desfavorecidos o singulares			
		OS-GI3b. Fomentar nuevos formatos de colaboración con otras AAPP e Instituciones			
		OS-GI3c. Fomentar la colaboración mutua con proveedores según tipología de servicios			
OS-AC. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	OS-AC1. Atención presencial	OS-AC1a. El reto de evitar desplazamientos inútiles y esperas			
		OS-AC1b. Lograr una imagen corporativa adecuada en las oficinas			

	OS-AC1c. Incorporación de servicios o productos novedosos en las oficina			
OS-AC2. Atención telefónica	OS-AC2a. Incorporación de nuevos dispositivos telefónicos a los servicios centralizados de telefonía			
	OS-AC2b. Innovación en nuevos formatos de servicios vía telefonía móvil			
	OS-AC2c. Ampliar la cobertura de servicios y trámites telefónicos			
OS-AC3. Atención telemática	OS-AC3a. Revisar y ampliar la cobertura en sede electrónica y carpeta ciudadana			
	OS-AC3b. Dar una nueva visión y desarrollar prestaciones en los dispositivos de relaciones de servicio (quejas,...)			
	OS-AC3c. Fomentar y buscar resultados en la gestión y participación a través de redes sociales			