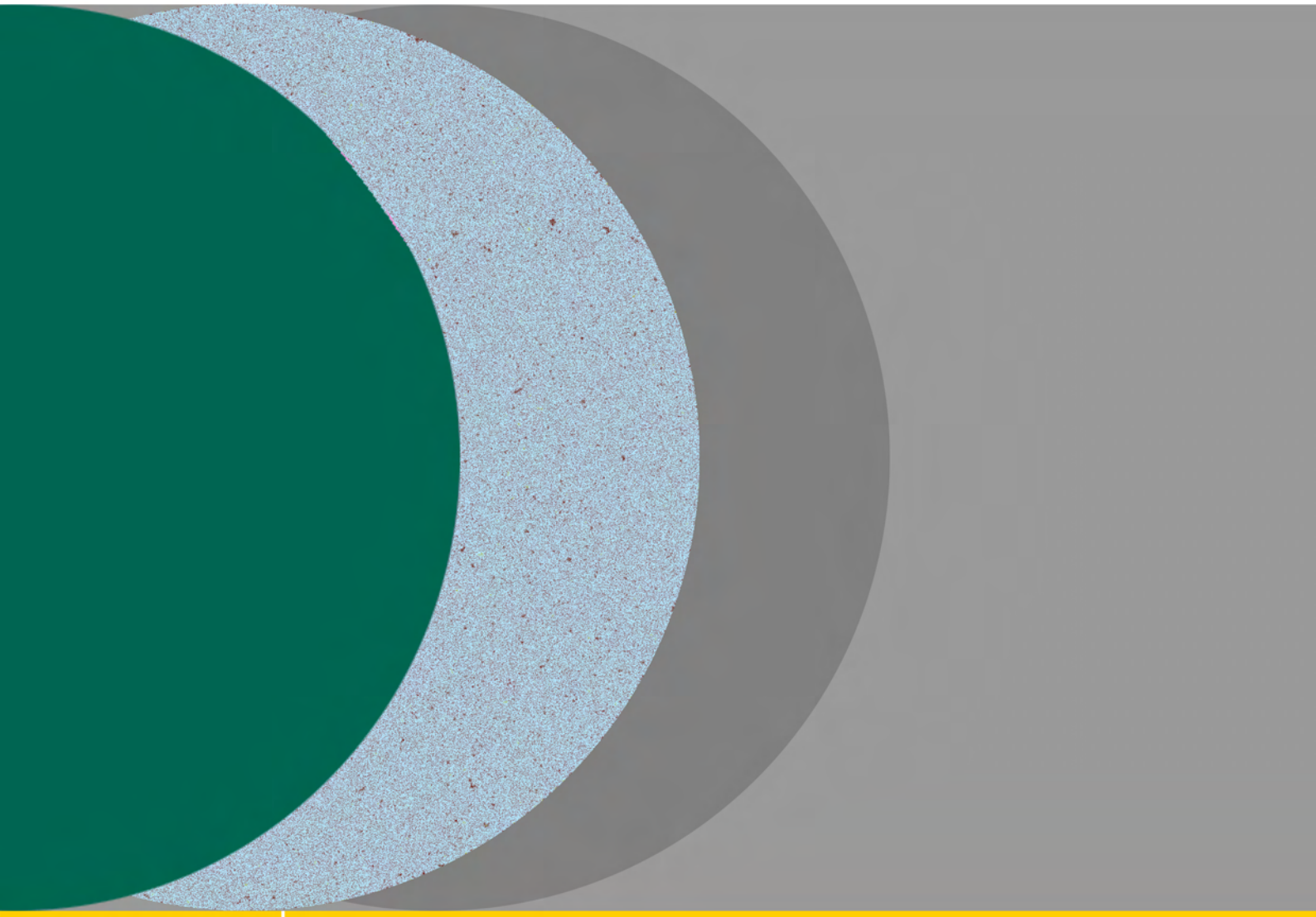
Informe de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la Administración General del Estado durante 2019

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

TÍTULO: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE LOS MINISTERIOS EN RELACIÓN CON LOS PROGRAMAS DEL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO DURANTE 2019

Promovido por la Dirección General de Gobernanza Pública

Diciembre 2020

Disponible esta publicación en el área de Calidad en las Administraciones Públicas de Gobernanza Pública:

https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/informes.html

Ministerio de Política Territorial y Función Pública
Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones
2020
Lengua/s: Español
NIPO: 277-20-003-5
Gratuita / Periódica / En línea / pdf

Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.

ÍNDICE

1. Objeto y alcance del Informe 1
2. Metodología 4
3. Gestión de la calidad en los Departamentos Ministeriales 6
   3.1. Estrategia y planificación en materia de calidad 6
      3.1.1. Estrategia y planificación en la AGE 6
      3.1.2. Estrategia y planificación en los Organismos de Adhesión Voluntaria 10
   3.2. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 12
      3.2.1. Subprograma de análisis de la demanda 15
      3.2.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción 17
      3.2.3. Resultados del programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los últimos años 20
      3.2.4. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Adhesión Voluntaria 22
   3.3. Programa de cartas de servicios 25
      3.3.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios en 2019 26
      3.3.2. Calidad en la implantación del programa de cartas de servicios 27
      3.3.3. Resultados del programa de cartas de servicios en los últimos años 30
      3.3.4. Programa de cartas de servicios en los Organismos de Adhesión Voluntaria 32
   3.4. Programa de quejas y sugerencias 33
      3.4.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2019 34
      3.4.2. Canal de entrada 37
      3.4.3. Análisis de las quejas y sugerencias por motivos 40
      3.4.4. Tiempos de respuesta 43
      3.4.5. Resultados del programa de quejas y sugerencias en los últimos años 47
      3.4.6. Programa de quejas y sugerencias en los Organismos de Adhesión Voluntaria 51
   3.5. Programa de evaluación de la calidad 56
      3.5.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2019 57
      3.5.2. Resultados del programa de evaluación de la calidad en los últimos años 59
      3.5.3. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en los Organismos de Adhesión Voluntaria 59
   3.6. Programa de reconocimiento 60
      3.6.1. Subprograma de reconocimiento a la excelencia 61
      3.6.2. Resultados del subprograma reconocimiento a la excelencia en los últimos años .. 65

3.6.3. Subprograma de reconocimiento a la excelencia en los Organismos de Adhesión Voluntaria 67
3.6.4. Subprograma de premios a la calidad e innovación en la gestión pública 68
3.7. Experiencias de innovación 81
4. Conclusiones 84
5. Anexos 88
Anexo I. Relación de certificaciones en el ámbito de la normalización en la AGE y OAV 89
AGE: Certificaciones de Calidad en el ámbito de la Normalización 2019 89
OAV: Certificaciones de calidad en el ámbito de la normalización 2019 93
Anexo II: Relación de experiencias en materia de Innovación presentadas por los Departamentos Ministeriales y sus OAV. 99

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cuadro Departamentos Ministeriales a 31 de diciembre de 2019 1
Ilustración 2 Cuadro de Organismos de Adhesión Voluntaria a 31 de diciembre de 2019 2
Ilustración 3 Cronograma Informe ISAM 2019 3
Ilustración 4 Marco conceptual ISAM 2019 5

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Establecimiento de objetivos departamentales en materia de calidad 8
Tabla 2 Fórmulas de planificación para el desarrollo de la gestión de calidad en Organismos de Adhesión Voluntaria 10
Tabla 3 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Adhesión Voluntaria 11
Tabla 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Adhesión Voluntaria 22
Tabla 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES en los Organismos de Adhesión Voluntaria 24
Tabla 6 Cartas de servicios vigentes en los Organismos de Adhesión Voluntaria 32
Tabla 7 Quejas y sugerencias recibidas en los Organismos de Adhesión Voluntaria 51
Tabla 8 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias en Organismos de Adhesión Voluntaria 52
Tabla 9 Tiempo de respuesta a las quejas en Organismos de Adhesión Voluntaria 54
Tabla 10 Tiempo de respuesta a las sugerencias en Organismos de Adhesión Voluntaria 55
Tabla 11 Certificaciones (nuevas) conforme a modelos de excelencia 63
Tabla 12 Certificaciones (renovaciones) conforme a modelos de excelencia 63
Tabla 13 Certificaciones en modelos de excelencia y en el ámbito de la normalización en los Organismos de Adhesión Voluntaria 67
Tabla 14 Relación de Premios XII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública recibidos en el ámbito de la AGE 68
Tabla 15 Sellos de Cristal otorgados por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2019 a organizaciones que han usado modelos de excelencia. 69
Tabla 16 Otros premios a la Excelencia o la Gestión de Calidad. 70
Tabla 17 Premios a otras iniciativas recibidos. 74
Tabla 18 OAV. Otros premios a la Excelencia o la Gestión de Calidad. 78
Tabla 19 OAV. Premios a otras iniciativas recibidos. 79
Tabla 20 Experiencias de Innovación en los OAV 83

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Planes específicos de calidad 7
Gráfico 2 Estructuras de coordinación o apoyo a la implantación de programas de calidad 9
Gráfico 3 Número de estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en 2019 12
Gráfico 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio 13
Gráfico 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES de 2019 13
Gráfico 6 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por tipología de técnica utilizada 14
Gráfico 7 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por técnica utilizada 14
Gráfico 8 Actividad desplegada en el subprograma de análisis de la demanda por Ministerios 15
Gráfico 9 Número de participantes en los estudios de análisis de la demanda de 2019 16
Gráfico 10 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio 17
Gráfico 11 Número de participantes en los estudios de satisfacción de 2019 18
Gráfico 12 Actuaciones en materia de AD/ES a clientes internos por Ministerio 19
Gráfico 13 Número de empleados públicos consultados a través de estudios de AD/ES por Ministerio 19
Gráfico 14 Resultados de los estudios análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2013-2019 20
Gráfico 15 Estudios de análisis de la demanda 2013-2019 21
Gráfico 16 Estudios de evaluación de la satisfacción 2013-2019 21
Gráfico 17 Porcentaje de tipo de estudio AD/ES 23
Gráfico 18 Estudios AD/ES de los OAV por tipo de técnica utilizada 23
Gráfico 19 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2019 25
Gráfico 20 Actividad de programa de cartas de servicios en 2019 26
Gráfico 21 Metodología para la definición de los compromisos 27
Gráfico 22 Plan de difusión y grado de conocimiento de las cartas de servicios 28
Gráfico 23 Cartas de servicios con seguimiento periódico 29
Gráfico 24 Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerio (en %) 29
Gráfico 25 Número de cartas nuevas y actualizadas 2013-2019 30
Gráfico 26 Cartas nuevas aprobadas 2013-2019 30
Gráfico 27 Cartas de servicios actualizadas 2013-2019 31
Gráfico 28 Número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 34
Gráfico 29 Número de quejas recibidas en 2019 35
Gráfico 30 Número de sugerencias recibidas en 2019 35
Gráfico 31 Acciones de mejora implantadas 36
Gráfico 32 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio 36
Gráfico 33 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada 37
Gráfico 34 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada y Ministerio 38
Gráfico 35 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada 39

Gráfico 36 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada y Ministerio 39
Gráfico 37 Distribución porcentual de quejas por motivo 40
Gráfico 38 Distribución porcentual de quejas por causa en cada Ministerio 41
Gráfico 39 Número de sugerencias clasificadas por motivo 42
Gráfico 40 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio 42
Gráfico 41 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total 43
Gráfico 42 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio 44
Gráfico 43 Tiempo de respuesta a las sugerencias expresado en porcentajes 45
Gráfico 44 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio 45
Gráfico 45 Número de quejas y sugerencias recibidas 2013-2019 47
Gráfico 46 Número de quejas recibidas 2013-2019 47
Gráfico 47 Número de sugerencias recibidas 2013-2019 48
Gráfico 48 Evolución porcentual de los motivos de queja 2015-2019 48
Gráfico 49 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2015-2019 49
Gráfico 50 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2015-2019 50
Gráfico 51 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2015-2019 50
Gráfico 52 Distribución quejas Organismos de Adhesión Voluntaria por motivos 53
Gráfico 53 Distribución sugerencias Organismos de Adhesión Voluntaria por motivos 53
Gráfico 54 Número de autoevaluaciones realizadas en 2019 57
Gráfico 55 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de 2019 58
Gráfico 56 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2013-2019 59
Gráfico 57 Certificaciones en modelos de excelencia de la DGGP 2019 por Ministerios 61
Gráfico 58 Certificaciones en modelos de excelencia por modelo y puntuación 62
Gráfico 59 Certificaciones en el ámbito de la normalización 64
Gráfico 60 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2013-2019 65
Gráfico 61 Número de certificaciones en el ámbito de la normalización 2013-2019 66
Gráfico 62 Experiencias de innovación por Ministerio 82
Gráfico 63 Experiencias susceptibles de participar en los premios 82

1. Objeto y alcance del Informe

El ISAM (Informe de Seguimiento de la Actividad de los Ministerios) tiene por objeto la evaluación de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2019 por la Administración General del Estado (en adelante AGE), sus Organismos Autónomos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, en desarrollo de los Programas incluidos en el Marco General para la Mejora de la Calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios que presta la Administración, así como al impulso de la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Para su elaboración se recopilan las actuaciones realizadas por los 17 Ministerios que configuraban la AGE a 31 de diciembre de 2019, establecidos en el Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los Departamentos Ministeriales.

Ilustración 1 Cuadro Departamentos Ministeriales a 31 de diciembre de 2019

Códigos	Ministerio
APA	Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación
AUC	Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación
CUD	Ministerio de Cultura y Deporte
CNU	Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades
DEF	Ministerio de Defensa
ECE	Ministerio de Economía y Empresa
EFP	Ministerio de Educación y Formación Profesional
FOM	Ministerio de Fomento
HAC	Ministerio de Hacienda
JUS	Ministerio de Justicia
ICT	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
INT	Ministerio de Interior
PCI	Ministerio de Presidencia, relaciones con las Cortes e Igualdad
SCB	Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
TEC	Ministerio de Transición Ecológica
TFP	Ministerio de Política Territorial y Función Pública
TMS	Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

Este Informe se completa con la inclusión, si bien de forma diferenciada, de la información facilitada por los organismos de la AGE que, de acuerdo con la disposición

adicional tercera del Real Decreto 951/2005, aplican voluntariamente las disposiciones contenidas en esta norma, a los que se refiere el Informe como Organismos de Adhesión Voluntaria (OAV).

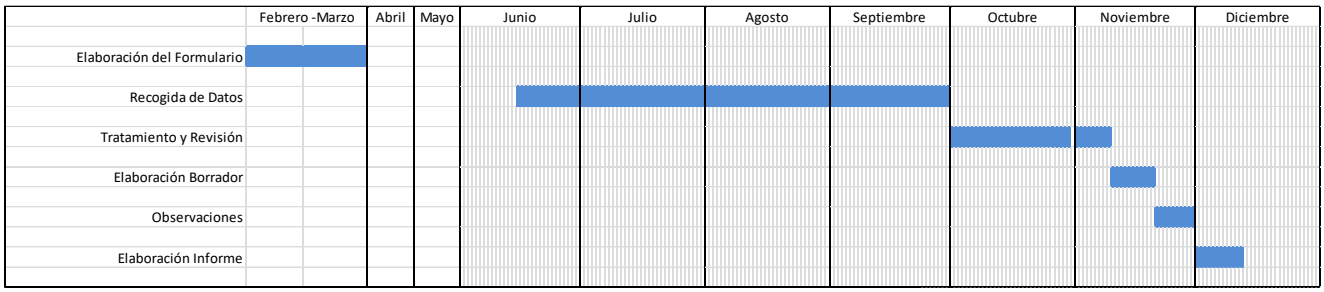
Ilustración 2 Cuadro de Organismos de Adhesión Voluntaria a 31 de diciembre de 2019

Ministerio	OAV
FOM	Puertos del Estado
	Autoridad Portuaria de Alicante
	Autoridad Portuaria de Almería
	Autoridad Portuaria de Avilés
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz
	Autoridad Portuaria de Baleares
	Autoridad Portuaria de Barcelona
	Autoridad Portuaria de Bilbao
	Autoridad Portuaria de Cartagena
	Autoridad Portuaria de Castellón
	Autoridad Portuaria de Ceuta
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao
	Autoridad Portuaria de Gijón
	Autoridad Portuaria de Huelva
	Autoridad Portuaria de A Coruña
	Autoridad Portuaria de Las Palmas
	Autoridad Portuaria de Málaga
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra
	Autoridad Portuaria de Melilla
	Autoridad Portuaria de Motril
	Autoridad Portuaria de Pasaia
	Autoridad Portuaria de Santander
	Autoridad Portuaria de Santander
	Autoridad Portuaria de Sevilla
	Autoridad Portuaria de Tarragona
	Autoridad Portuaria de Valencia
	Autoridad Portuaria de Vigo
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa
	ENAIRE
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)
	RENFE Viajeros, S.A.
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía
CUD	Museo Nacional del Prado
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es

No obstante, se excluye la información sobre el desarrollo de los programas del marco general en las Agencias Estatales, en tanto que estos datos son objeto del Informe acerca de la actividad desplegada por la Agencias Estatales y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

Este informe se ha elaborado entre los meses de junio a noviembre. La situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha dificultado la recogida de datos para su elaboración que tuvo que posponerse hasta el mes de junio una vez levantada la suspensión de los plazos administrativos.

Ilustración 3 Cronograma Informe ISAM 2019



El Informe se estructura en cuatro capítulos. El primer capítulo especifica el objeto y alcance del mismo; el segundo describe la metodología utilizada para realizar el análisis del desarrollo de los Programas del Marco; el capítulo tercero describe las actuaciones de la AGE en materia de planificación, así como las actividades desarrolladas en relación con los Programas del Marco General, y la descripción de las iniciativas en materia de innovación desarrolladas durante el año 2019; el capítulo cuarto recoge las principales conclusiones en relación con los resultados obtenidos. Finalmente, el informe se completa con dos anexos: relación de certificaciones en el ámbito de la normalización y relación de las iniciativas de innovación en la AGE.

2. Metodología

La metodología utilizada para el seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco se fundamenta en dos elementos de especial relevancia en el ámbito de la calidad en las Administraciones Públicas: el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado y la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas[1].

El Real Decreto 951/2005 constituye la referencia conceptual básica para la elaboración de este Informe, ya que supone una palanca de cambio en la Administración General del Estado, impulsando la inclusión de la voz del cliente en el diseño y la prestación de los servicios, la mejora continua en los procesos, así como la transparencia en la gestión pública.

En concreto, el Marco General integra seis programas básicos: programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios (AD/ES), programa de cartas de servicios (CS), programa de quejas y sugerencias (QyS), programa de evaluación de la calidad, programa de reconocimiento y programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

La evaluación de estos programas se realiza de acuerdo con las consideraciones metodológicas establecidas en las diferentes guías y documentos análogos[2], que desarrollan y complementan el Marco:

- Marco común sobre las cartas de servicios en las Administraciones Públicas Españolas 2015.
- Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios 2014.
- Guía de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia para las Administraciones Públicas 2013.
- CAF 2013, el Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación 2013.
- Guía para la gestión de quejas y sugerencias 2013.
- Guía para el desarrollo de cartas de servicios 2010.
- Guía de Evaluación. Modelo EVAM 2009.

[1] https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/red-interadministrativa.html
[2] https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad.html

Igualmente, ha sido tenida en cuenta la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, aprobada por la Conferencia Sectorial de Administración Pública de 16 de noviembre de 2009, y cuyo objetivo es la promoción de un enfoque común para la gestión de calidad por parte de las diferentes Administraciones Públicas españolas.

En concreto, se han utilizado los compromisos primero, segundo y cuarto del Decálogo de Compromisos para la Implantación de la Calidad en las Administraciones Públicas referidos a la determinación de estructuras o mecanismos de apoyo para implantar la calidad, a la adopción de fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa para garantizar la ejecución efectiva de las políticas de modernización y calidad, y a la apuesta por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientados a la ciudadanía.

En base a estos documentos se han configurado un conjunto de siete ejes en la gestión de calidad que conforman el marco conceptual a través del cual se analizan las actuaciones en materia de calidad desarrollada en los Departamentos Ministeriales.

Ilustración 4 Marco conceptual ISAM 2019

MARCO CONCEPTUAL ISAM							
Enfoque Metodológico	Carta de Compromisos con la Calidad de las AAPP	**Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE**					Carta de Compromisos con la Calidad de las AAPP
EJES	**Estrategia y Planificación**	**Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción**	**Cartas de Servicios**	**Quejas y Sugerencias**	**Evaluación de la Calidad**	**Reconocimiento**	**Innovación**

Para cada uno de estos ejes se han establecido una serie de preguntas que permiten conocer los datos relativos a la actividad desplegada y los resultados obtenidos por los diferentes Departamentos Ministeriales.

Para la recogida de los datos señalados se diseñó un formulario que se remite anualmente a todas las unidades responsables de calidad en los Departamentos Ministeriales, con carácter general las Inspecciones Generales de Servicios, a través del cual éstas dan cumplimiento a lo establecido en el artículo 3.4 del Real Decreto 951/2005, que establece la obligación de remitir, dentro del primer semestre del año, un informe conjunto de seguimiento de los Programas del Marco General de Calidad.

3. Gestión de la calidad en los Departamentos Ministeriales

3.1. Estrategia y planificación en materia de calidad

El desarrollo de una cultura de calidad en los Departamentos Ministeriales, y la progresiva incorporación de sus órganos y organismos a los Programas del Marco General, se ve favorecida por la definición de una estrategia específica, acompañada de unas estructuras de colaboración o mecanismos de apoyo que permita su comunicación y despliegue.

La planificación global en materia de calidad puede materializarse en cada Ministerio mediante distintas fórmulas, definiendo en todo caso los objetivos específicos a lograr, los tiempos de ejecución y los mecanismos de seguimiento, y articulando actuaciones de comunicación para que dicha planificación sea conocida por toda la organización.

3.1.1. Estrategia y planificación en la AGE

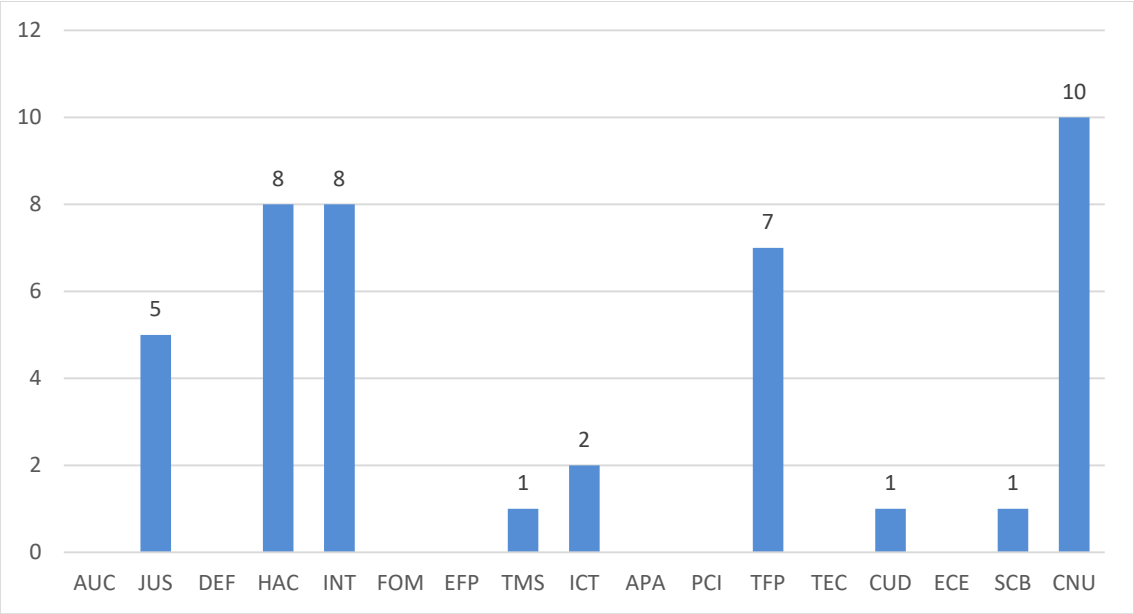
En 2019 la mayoría de los Ministerios han contado con fórmulas de planificación para el desarrollo de la gestión de calidad.

El instrumento utilizado mayoritariamente para la planificación de las actuaciones en materia de calidad han sido los Planes Anuales de Inspección establecidos en las diferentes Inspecciones Generales de Servicios Departamentales (IGSD). Así, las IGSD se constituyen en el soporte imprescindible en la implementación integrada de las actuaciones de mejora de la calidad en las organizaciones públicas.

No obstante, más allá del imprescindible impulso, coordinación y seguimiento llevado a cabo desde las IGSD, las organizaciones públicas desarrollan planes específicos de calidad (bien de carácter anual, bien plurianual) para la mejora de sus servicios en los que, en numerosos casos, incluyen objetivos concretos en relación con las herramientas del Marco General.

En concreto, desde los diferentes Departamentos Ministeriales se han impulsado un total de 43 planes de calidad. La mayor actividad de planificación la encontramos en los Ministerios de Ciencia, Innovación y Universidades, con diez planes, seguido por los Ministerios de Hacienda y del Ministerio del Interior, con ocho planes cada uno.

Gráfico 1 Planes específicos de calidad



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

La planificación de actuaciones en materia de calidad requiere del establecimiento de objetivos concretos con respecto a los Programas del Marco cuyo cumplimiento favorezca la consecución de los objetivos generales de la organización.

En este sentido, destaca el establecimiento de objetivos en el programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en el que se prevén llevar a cabo 149 actuaciones en la AGE, seguido del programa de cartas de servicios para el que se han planificado 62 actuaciones.

Los objetivos más ambiciosos han sido fijados por el Ministerio del Interior, con una previsión de 105 actuaciones, seguido de los Ministerios de Política Territorial y Función Pública y de Ciencia, Innovación y Universidades, ambos con 46 actividades previstas.

Tabla 1 Establecimiento de objetivos departamentales en materia de calidad

Ministerios	Estudios AD/ES	CS	Autoevaluación	Reconocimiento		Total
				Cert.Excelencia	Cert.Normal.	
AUC	0	0	0	0	0	**0**
JUS	2	0	0	0	8	**10**
DEF	0	0	0	0	0	**0**
HAC	3	5	10	0	0	**18**
INT	71	8	8	2	16	**105**
FOM	0	0	0	0	0	**0**
EFP	0	0	0	0	0	**0**
TMS	7	1	3	23	5	**39**
ICT	11	6	0	0	2	**19**
APA	0	0	0	0	0	**0**
PCI	0	0	0	0	0	**0**
TFP	4	41	1	0	0	**46**
TEC	0	0	0	0	0	**0**
CUD	0	0	0	0	0	**0**
ECE	0	0	0	0	0	**0**
SCB	18	0	0	0	6	**24**
CNU	33	1	1	1	10	**46**
Total	**149**	**62**	**23**	**26**	**47**	**307**

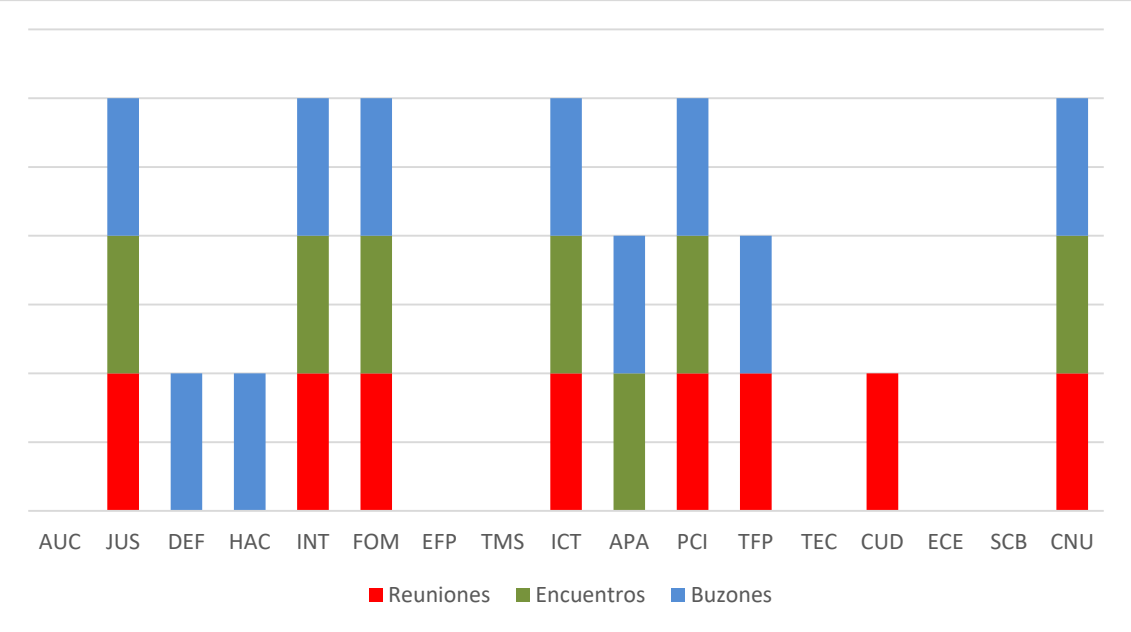
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

La adopción de una estrategia específica debe acompañarse de estructuras de colaboración y comunicación con las diferentes unidades orgánicas para alinear las actuaciones a la consecución de los objetivos establecidos.

En este sentido, cabe destacar el uso de buzones de comunicación, seguido de las reuniones específicas y, finalmente, de los encuentros profesionales.

Han hecho uso de estas tres herramientas de comunicación los Ministerios de Justicia, del Interior, de Fomento, de Industria, Comercio y Turismo, de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad y el de Ciencia, Innovación y Universidades.

Gráfico 2 Estructuras de coordinación o apoyo a la implantación de programas de calidad



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.1.2. Estrategia y planificación en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Cinco Ministerios cuentan con Organismos Públicos Adheridos Voluntariamente a los Programas de calidad del Marco General, conforme a lo establecido en la disposición adicional tercera del Real Decreto 951/2005. En concreto, el Ministerio de Fomento cuenta con treinta y tres OAV, el Ministerio de Hacienda con dos al igual que el Ministerio de Cultura y Deporte, los Ministerios para la Transición Ecológica y de Economía y Empresa cuentan con un OAV cada uno.

Veintiuno de los 39 OAV han elaborado un total de 34 planes de calidad, destacando la Autoridad Portuaria de Valencia con 5 y Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda que ha contado con 4 planes durante el año 2019.

Tabla 2 Fórmulas de planificación para el desarrollo de la gestión de calidad en Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	Planes de Calidad
FOM	Puertos del Estado	-
	Autoridad Portuaria de Alicante	2
	Autoridad Portuaria de Almería	-
	Autoridad Portuaria de Avilés	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	2
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-
	Autoridad Portuaria de Baleares	-
	Autoridad Portuaria de Barcelona	2
	Autoridad Portuaria de Bilbao	1
	Autoridad Portuaria de Cartagena	1
	Autoridad Portuaria de Castellón	1
	Autoridad Portuaria de Ceuta	-
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	1
	Autoridad Portuaria de Gijón	1
	Autoridad Portuaria de Huelva	1
	Autoridad Portuaria de A Coruña	1
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	1
	Autoridad Portuaria de Málaga	-
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	1
	Autoridad Portuaria de Melilla	-
	Autoridad Portuaria de Motril	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	1
	Autoridad Portuaria de Santander	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	-
	Autoridad Portuaria de Valencia	5
	Autoridad Portuaria de Vigo	2
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	1
	ENAIRE	1
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	2
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	2
	RENFE Viajeros, S.A.	-
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	4
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	1
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-
CUD	Museo Nacional del Prado	-
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	-
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-
	Total	34

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto al establecimiento de objetivos concretos para cada uno de los Programas del Marco, el de mayor cobertura es el de certificaciones en el ámbito de la normalización.

Tabla 3 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	Estudios AD/ES	CS	Auto-evaluación	Reconocimiento Cert. Excelencia	Reconocimiento Cert. Normal.
FOM	Puertos del Estado	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Alicante	3	1	-	-	1
	Autoridad Portuaria de Almería	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Avilés	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	-	1	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Baleares	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Barcelona	-	-	6	-	12
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-	-	-	3	-
	Autoridad Portuaria de Cartagena	5	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Castellón	-	-	-	-	1
	Autoridad Portuaria de Ceuta	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	4	-	1	1	2
	Autoridad Portuaria de Gijón	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Huelva	-	-	-	-	1
	Autoridad Portuaria de A Coruña	2	-	-	-	3
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	-	-	-	-	1
	Autoridad Portuaria de Málaga	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	-	-	-	-	1
	Autoridad Portuaria de Melilla	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Motril	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	1	-	-	-	2
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	3	-	-	-	6
	Autoridad Portuaria de Valencia	5	4	1	-	1
	Autoridad Portuaria de Vigo	2	-	1	-	3
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	-	-	14	-	3
	ENAIRE	2	1	-	-	1
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	-	-	-	-	-
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	-	-	-	-	-
	RENFE Viajeros, S.A.	-	-	-	-	-
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	-	-	-	-	-
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	9	-	-	-	4
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	-	-	-	-
CUD	Museo Nacional del Prado	-	-	-	-	-
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	-	-	-	-	-
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-	-	-	-	-
	Total	36	7	23	4	42

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

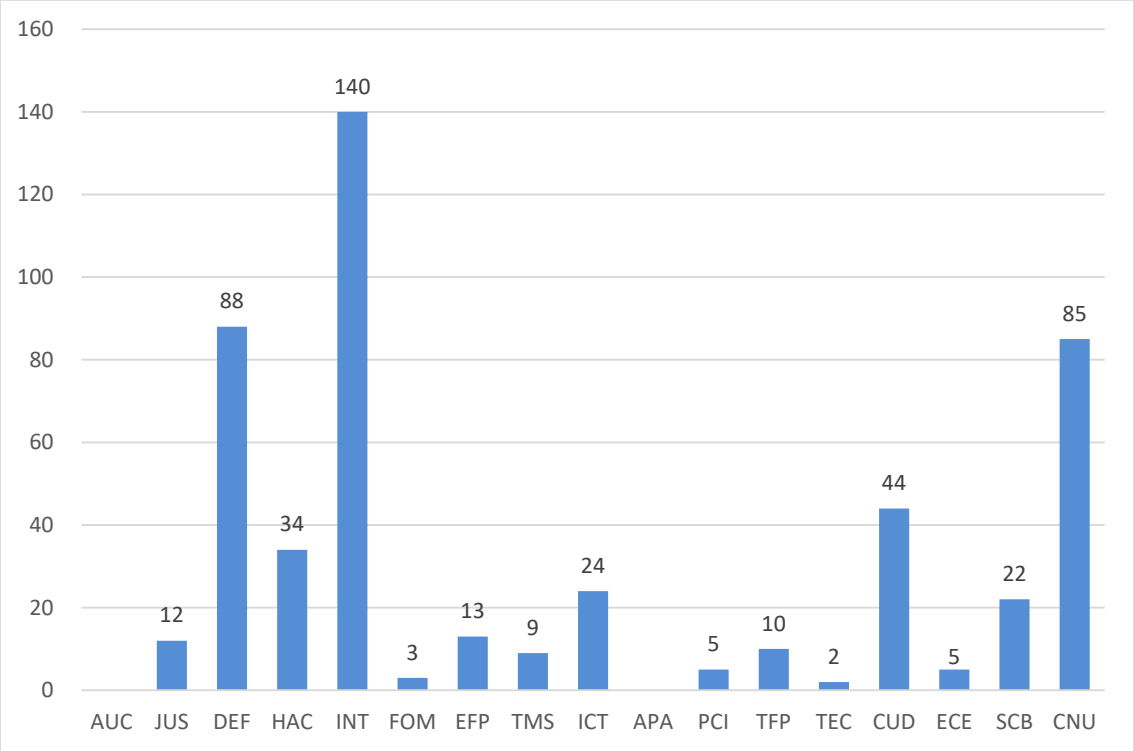
3.2. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

El programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción (AD/ES) está integrado por dos subprogramas cuya finalidad es la obtención de información sobre lo que los ciudadanos esperan y sobre lo que perciben acerca de los servicios recibidos. Para recabar dicha información, los órganos y organismos de la AGE deben realizar estudios respecto a los servicios que prestan utilizando técnicas de investigación social, tanto cualitativas como cuantitativas.

De acuerdo con la información obtenida, el número total de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción[3] llevados a cabo en la AGE durante 2019 asciende a 496.

El Ministerio del Interior es el que ha tenido una mayor actividad en la realización de estudios de Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción (140), seguido del de Defensa (88), Ciencia, Innovación y Universidades (85) y el de Cultura y Deporte (44).

Gráfico 3 Número de estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en 2019

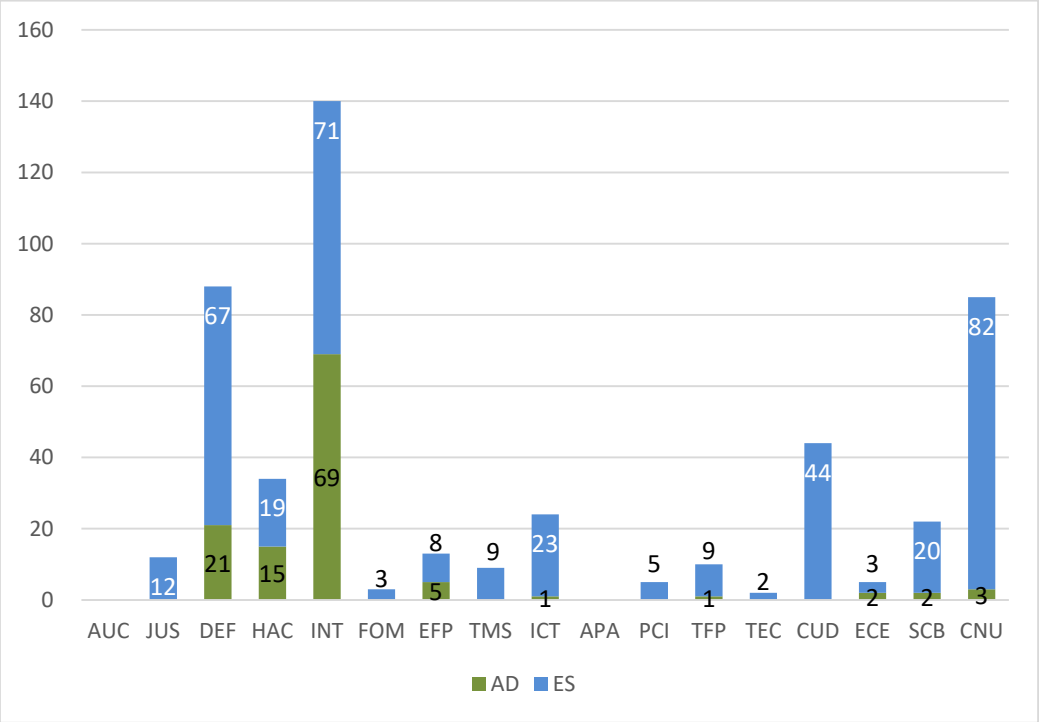


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

[3] Los estudios de carácter mixto, es decir, aquellos que en único estudio se realiza tanto análisis de la demanda como estudio de satisfacción, se computan como dos estudios a efectos de este Informe.

El 76% (377) de los estudios realizados corresponden a evaluación de la satisfacción y el 24% (119) restante a estudios de análisis de la demanda.

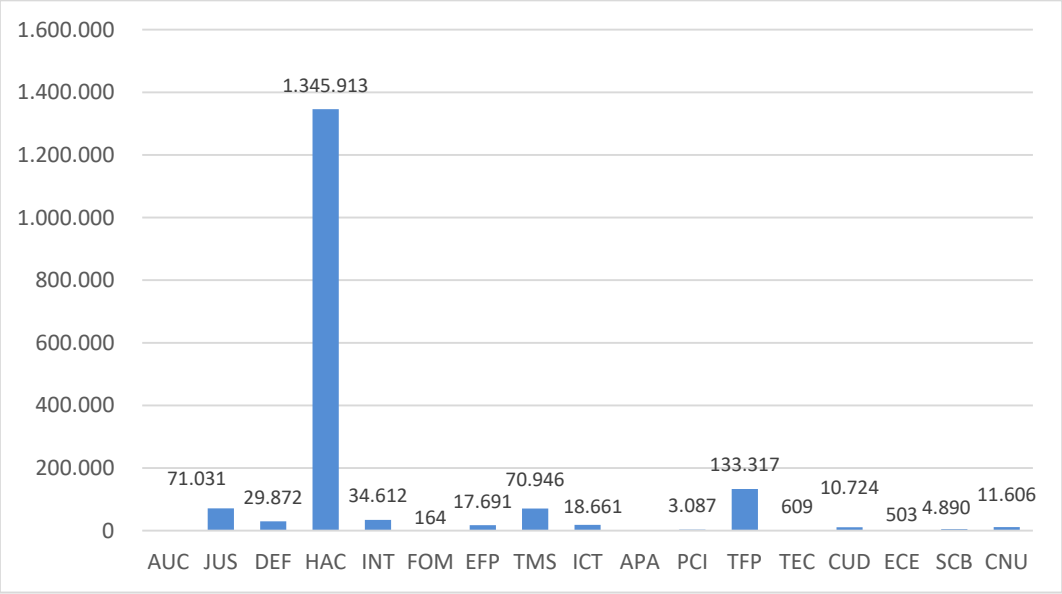
Gráfico 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En total, a lo largo de 2019, se ha obtenido información de 1.753.626 opiniones de usuarios de los servicios de los diferentes Departamentos Ministeriales. Destaca el Ministerio de Hacienda, seguido del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

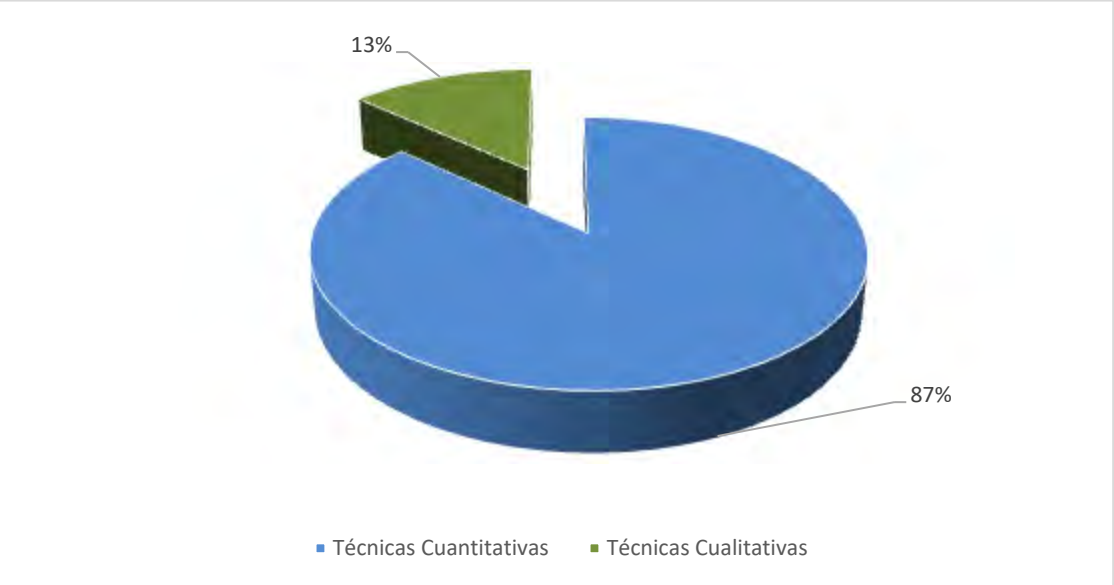
Gráfico 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES de 2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Para la realización de estudios de análisis de la demanda y de estudios de satisfacción se han utilizado fundamentalmente técnicas de carácter cuantitativo.

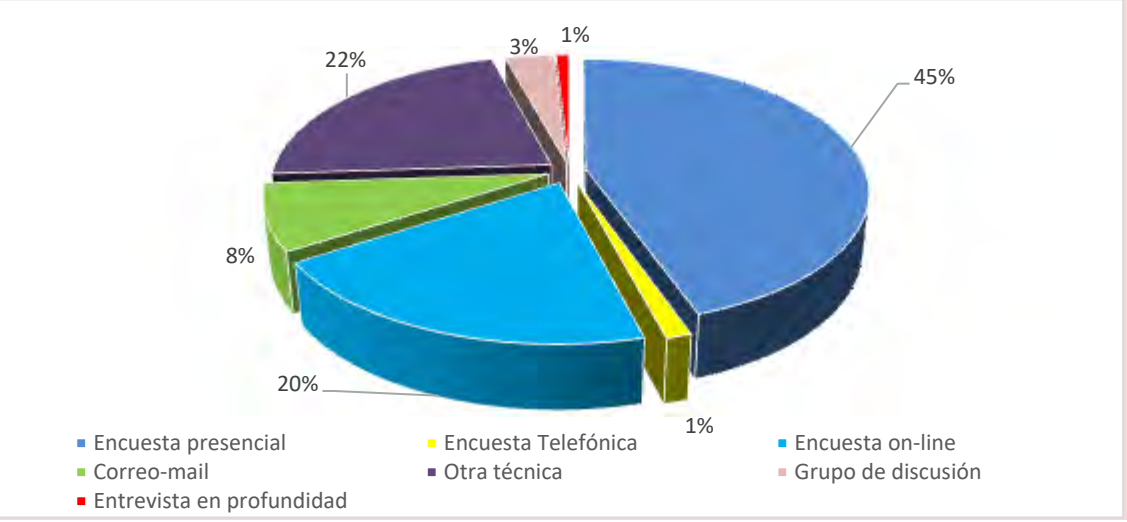
Gráfico 6 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por tipología de técnica utilizada



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Analizando la técnica utilizada para la recogida de datos de los estudios, y teniendo en cuenta que en muchos de ellos se utilizan varias técnicas, se obtienen los siguientes resultados: la técnica más utilizada es la encuesta presencial (45%), seguida de la encuesta on-line (20%) y la encuesta por correo electrónico (8%). En menor medida se han utilizado las entrevistas en profundidad y los grupos de discusión.

Gráfico 7 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por técnica utilizada



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

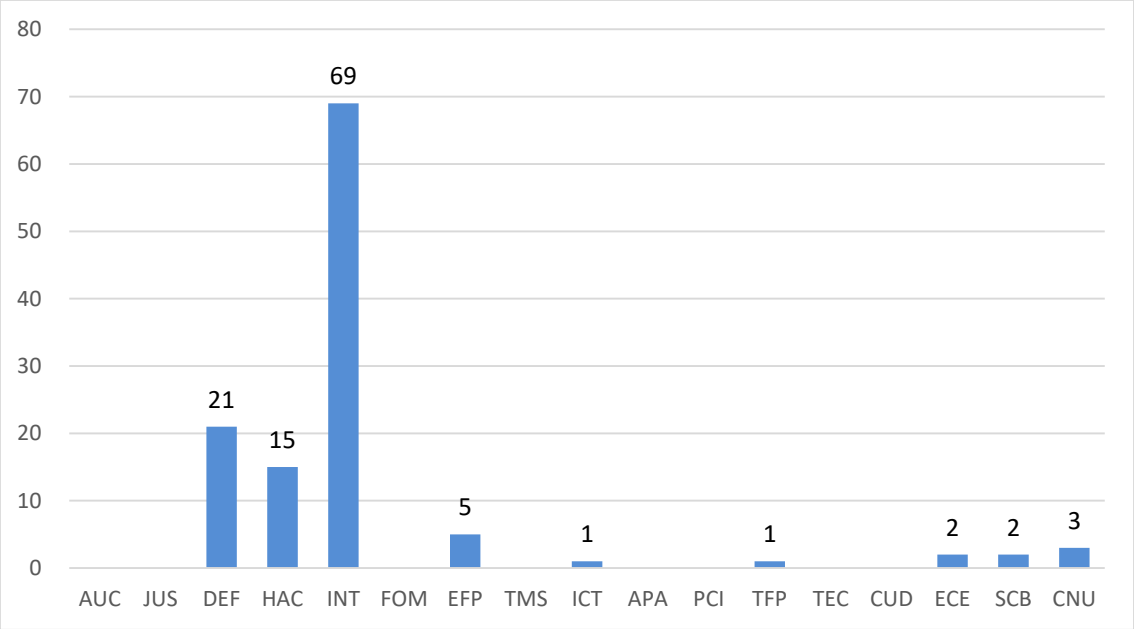
3.2.1. Subprograma de análisis de la demanda

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece en su artículo 5 la necesidad de realizar estudios de análisis de la demanda, cuya finalidad es la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.

Durante el año objeto de estudio se han realizado 119 estudios de análisis de la demanda.

Presenta una mayor actividad en este subprograma el Ministerio del Interior (69), seguido del de Defensa (21) y del de Hacienda (15).

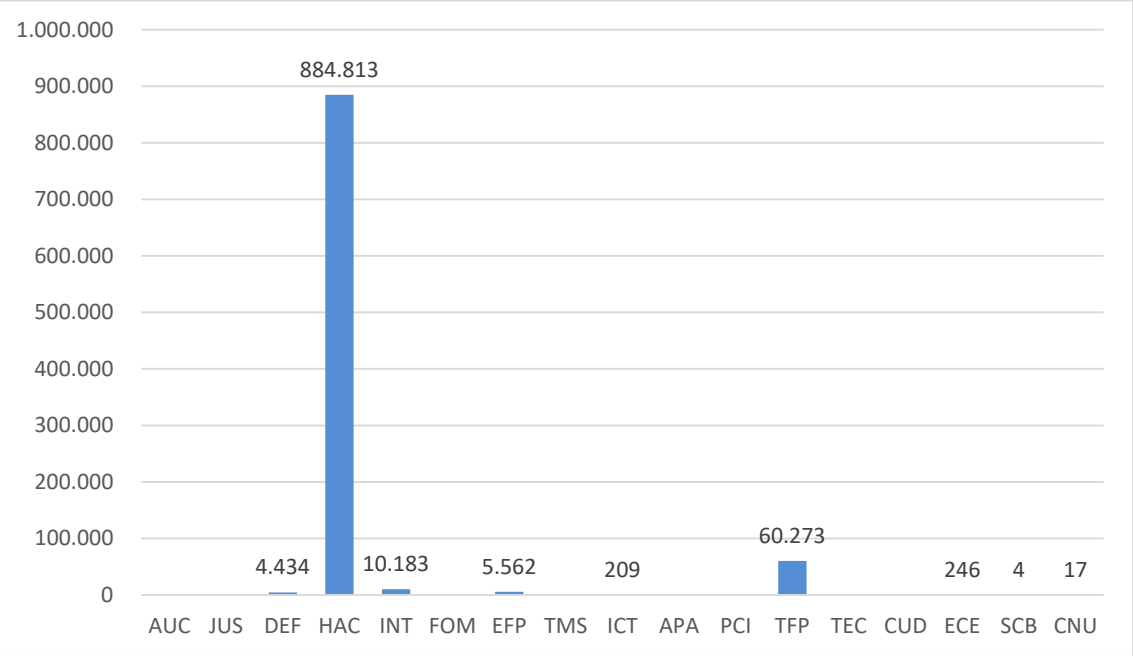
Gráfico 8 Actividad desplegada en el subprograma de análisis de la demanda por Ministerios



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

A través de estos estudios se han analizado las necesidades y expectativas de un total de 965.741 usuarios. Destacan los estudios realizados por el Ministerio de Hacienda que han alcanzado los 884.813[4], un número de participantes muy por encima del resto.

Gráfico 9 Número de participantes en los estudios de análisis de la demanda de 2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

[4] Los usuarios consultados se corresponde fundamentalmente con estudios de la Secretaría General Técnica /Subdirección General de Coordinación de la Información Económico-financiera

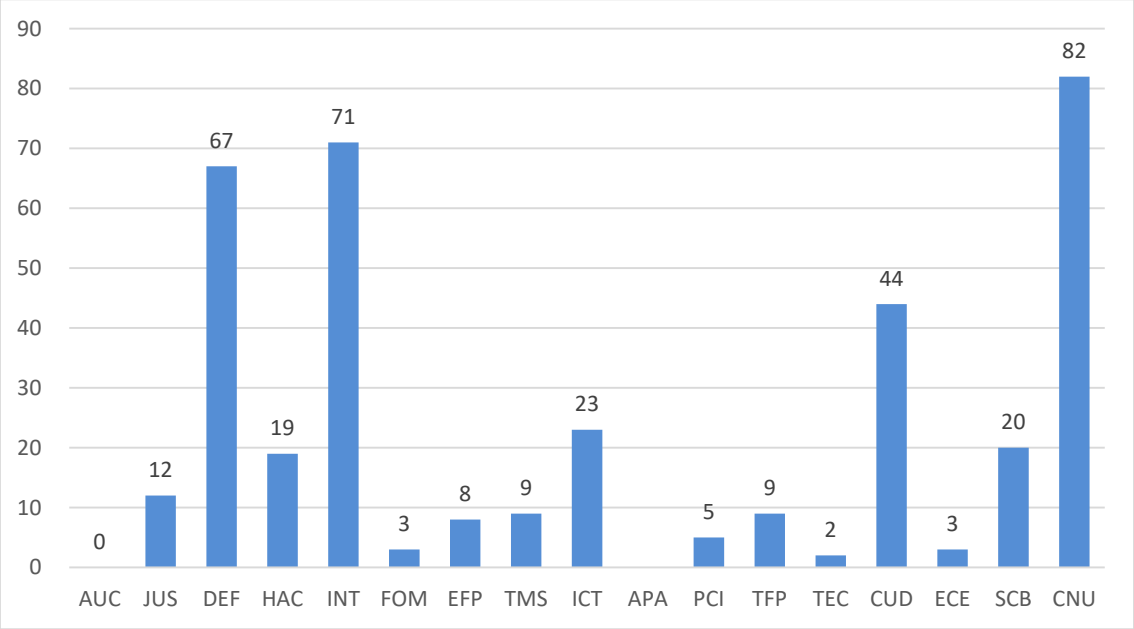
3.2.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción

Los estudios de evaluación de la satisfacción de los usuarios persiguen la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción deben realizarse de una forma sistemática y permanente, de forma que permita a las organizaciones conocer en qué medida sus servicios están alineados con las expectativas de los ciudadanos que los utilizan.

A lo largo del año 2019 se han realizado 377 estudios de evaluación de la satisfacción en la AGE.

Los Ministerios que más han trabajado en este subprograma son el de Ciencia, Innovación y Universidades (82), el de Interior (71) y el Ministerio de Defensa (67).

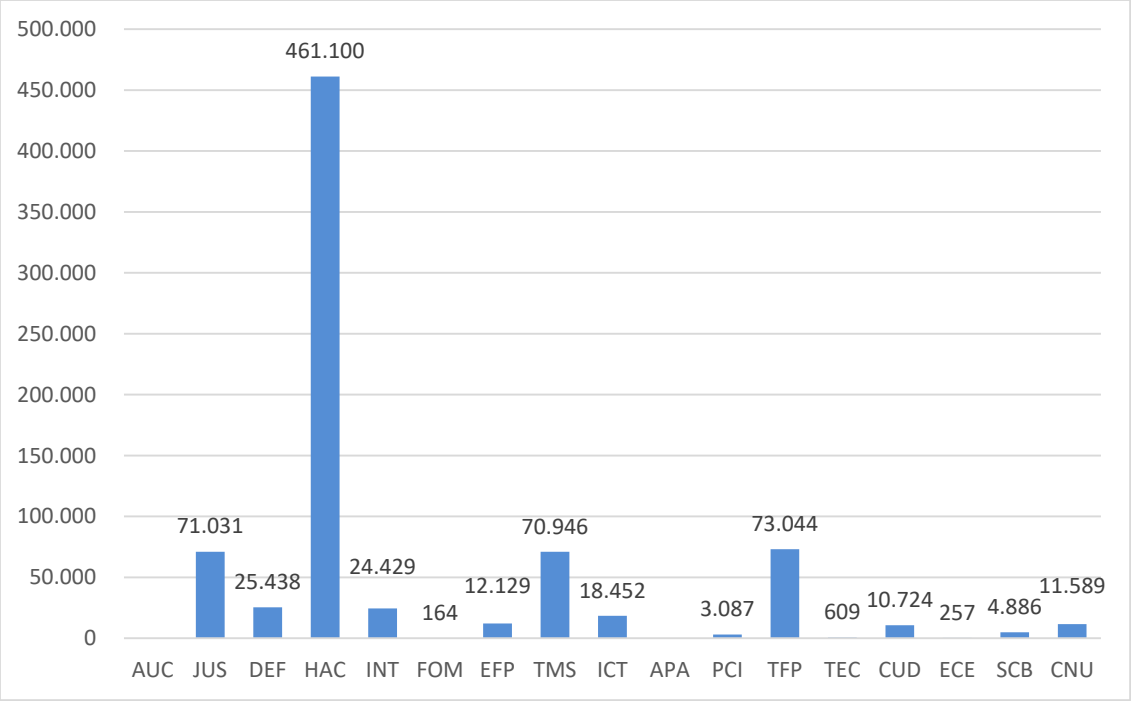
Gráfico 10 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En los estudios de satisfacción realizados se ha analizado la percepción de un total de 787.885 usuarios de los servicios. Destaca en la cobertura de dichos estudios, el Ministerio de Hacienda con 461.100 participantes, número muy superior al resto de Departamentos, seguido de los Ministerios de Política Territorial y Función Pública y de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, que han alcanzado también a un número muy elevado de usuarios.

Gráfico 11 Número de participantes en los estudios de satisfacción de 2019



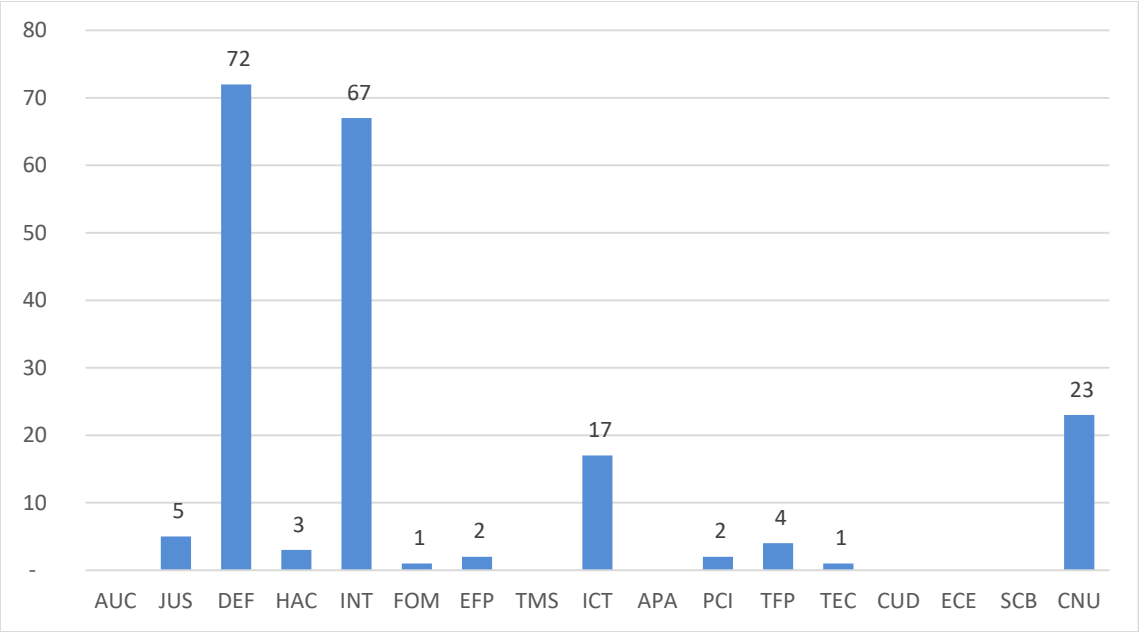
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Por último, señalar que, si bien el Marco General únicamente contempla los estudios a usuarios de los servicios, las organizaciones públicas han realizado además estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en relación con el funcionamiento organizacional interno y cuyo público objetivo han sido los propios empleados de la organización.

Así, durante el año 2019, se han realizado un total de 197 estudios dirigidos a clientes internos, de los que el 69% han sido estudios de evaluación de la satisfacción y el 31% restante de análisis de la demanda.

De los datos analizados se puede observar que presentan una mayor actividad los Ministerios de Defensa (72), Interior (67), de Ciencia, Innovación y Universidades (23) y de Industria, Comercio y Turismo (17).

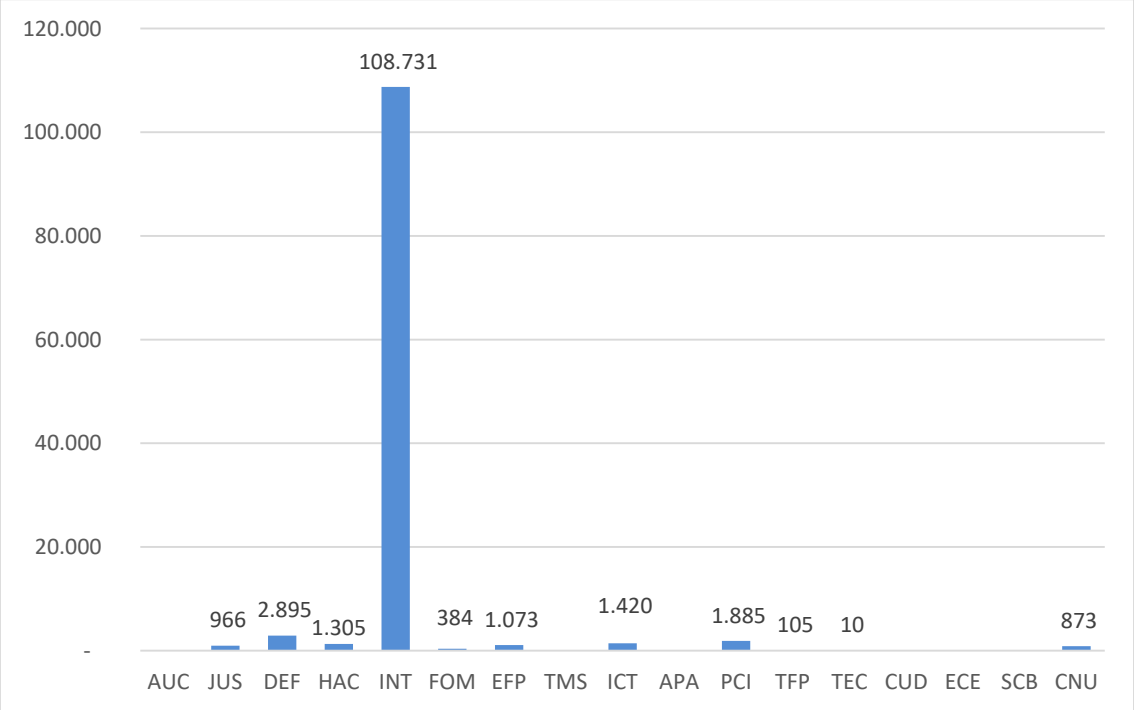
Gráfico 12 Actuaciones en materia de AD/ES a clientes internos por Ministerio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

A través de estos estudios se han consultado la opinión de un total de 119.647 empleados públicos.

Gráfico 13 Número de empleados públicos consultados a través de estudios de AD/ES por Ministerio



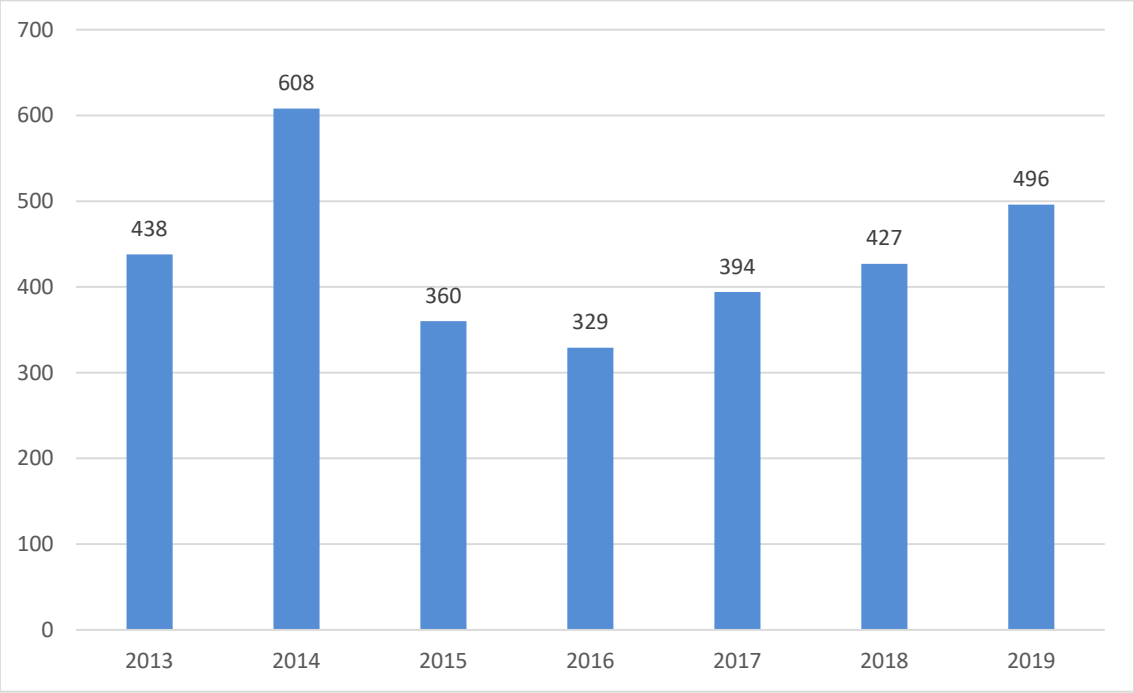
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.2.3. Resultados del programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los últimos años

La realización de estudios de evaluación de la satisfacción es notablemente superior a la de análisis de la demanda. A lo largo del periodo 2013-2019 se han realizado un total de 3.052 estudios, de los cuales el 83% son de evaluación de la satisfacción y el 17% de análisis de la demanda.

El promedio anual de estudios realizados durante este periodo es de 436, destacando el año 2014 en el que se realizaron un total de 608 estudios; por el contrario, el año de menos actividad fue el año 2016, con 329 estudios. En los últimos 3 años se aprecia un paulatino crecimiento de este subprograma

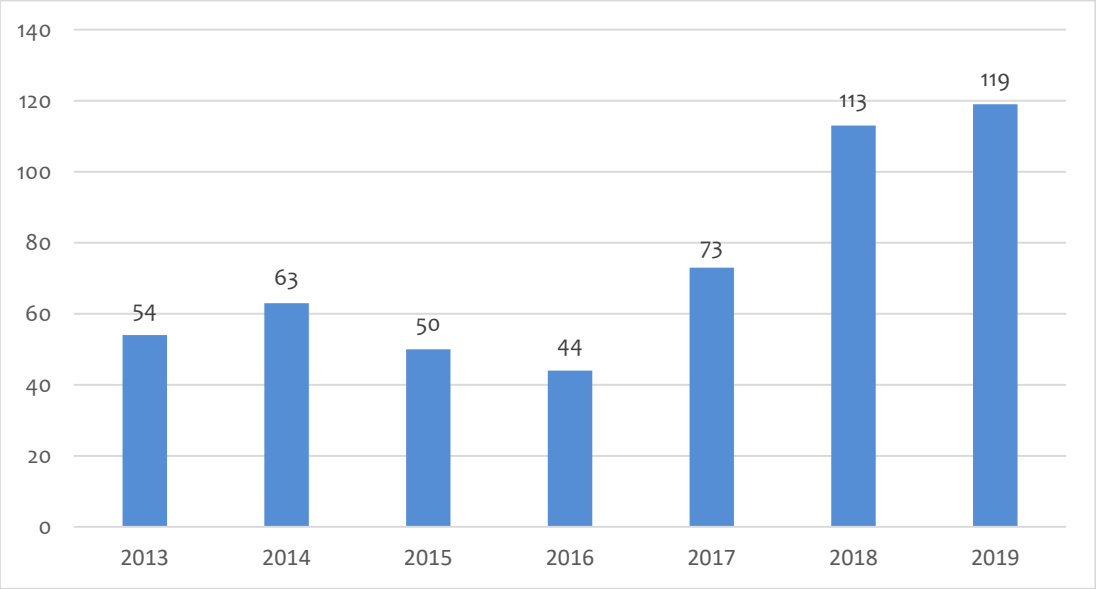
Gráfico 14 Resultados de los estudios análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

De acuerdo con los datos recopilados, en los últimos años se han llevado a cabo un total de 516 estudios en la modalidad de análisis de la demanda, arrojando un promedio de 74 estudios anuales, destacando por encima de la media los años 2018 y 2019 en los que se han realizado 113 y 119 estudios respectivamente.

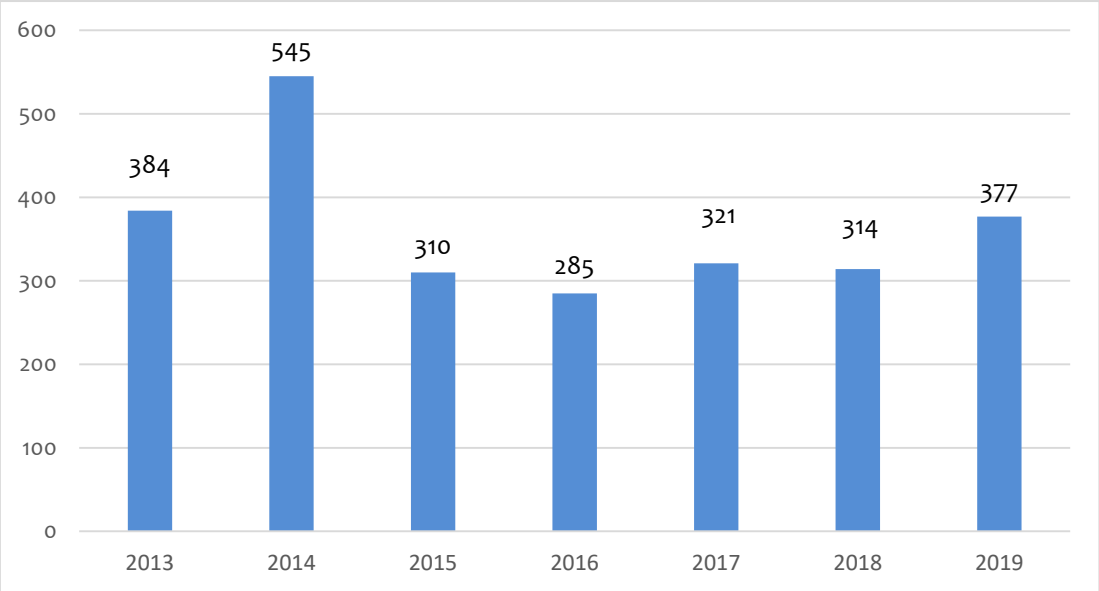
Gráfico 15 Estudios de análisis de la demanda 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Por su parte, los estudios de evaluación de la satisfacción realizados en este periodo ascienden a 2.536 y mantienen una actividad constante con un promedio de 362 estudios por año, destacando el año 2014, en el que se realizaron 545 evaluaciones de satisfacción.

Gráfico 16 Estudios de evaluación de la satisfacción 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.2.4. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Adhesión Voluntaria

El programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción ha tenido el siguiente desarrollo en los OAV analizados:

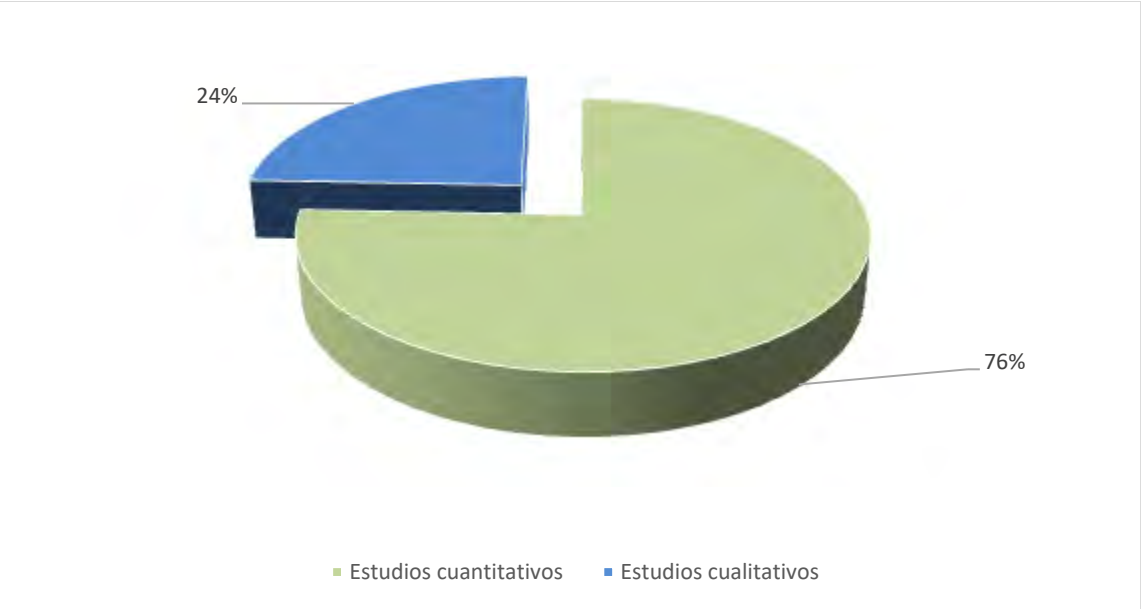
Tabla 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	AD	ES	Total
FOM	Puertos del Estado	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Alicante	-	6	6
	Autoridad Portuaria de Almería	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Avilés	-	-	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Baleares	-	5	5
	Autoridad Portuaria de Barcelona	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Cartagena	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Castellón	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Ceuta	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	-	3	3
	Autoridad Portuaria de Gijón	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Huelva	-	1	1
	Autoridad Portuaria de A Coruña	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Málaga	-	-	-
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	-	3	3
	Autoridad Portuaria de Melilla	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Motril	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Pasaia	1	-	1
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	-	3	3
	Autoridad Portuaria de Valencia	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Vigo	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	-	1	1
	ENAIRE	3	2	5
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	1	1	2
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	-	1	1
	RENFE Viajeros, S.A.	-	-	-
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	2	6	8
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	-	7	7
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	1	1
CUD	Museo Nacional del Prado	1	1	2
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	-	-	-
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-	-	-
	Total	8	55	63

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

El tipo de estudio más utilizado ha sido el de carácter cuantitativo, un 76%, frente a los estudios cualitativos que únicamente alcanza el 24%.

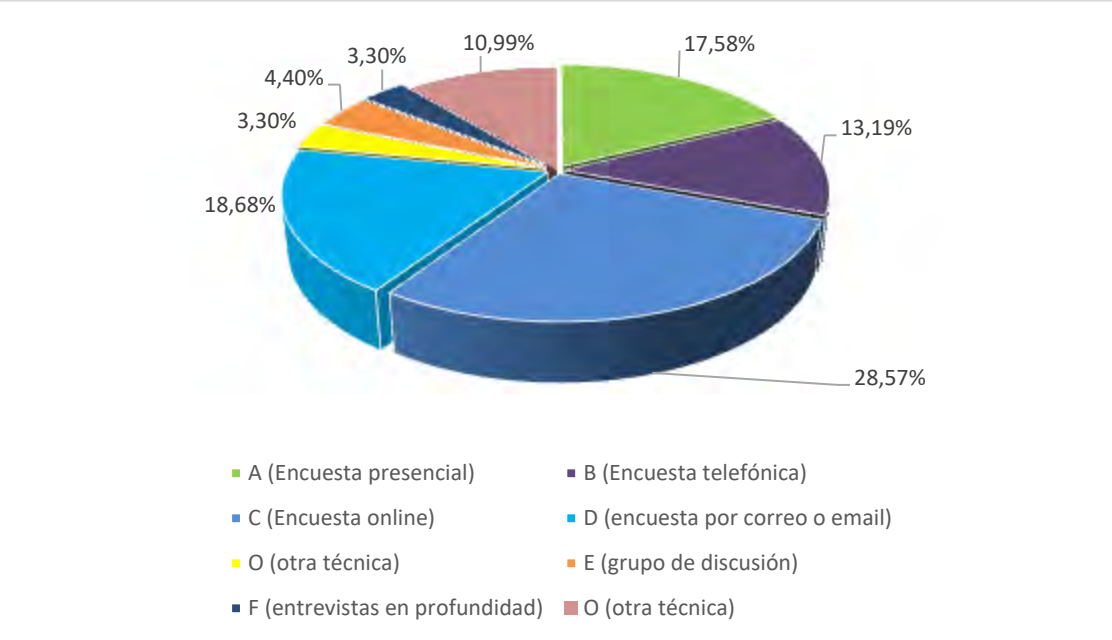
Gráfico 17 Porcentaje de tipo de estudio AD/ES



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto a la técnica utilizada predomina el uso de la encuesta on-line (28,5%), seguida del uso de encuestas por correo o email (18,6%).

Gráfico 18 Estudios AD/ES de los OAV por tipo de técnica utilizada



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

El número de usuarios consultados en los estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción ha sido de 78.788.

Tabla 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.3. Programa de cartas de servicios

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de ciudadanos y usuarios, y a la demanda de transparencia en la actividad pública[5]. Pueden referirse tanto al conjunto de los servicios que gestiona una organización como a un servicio concreto de la misma.

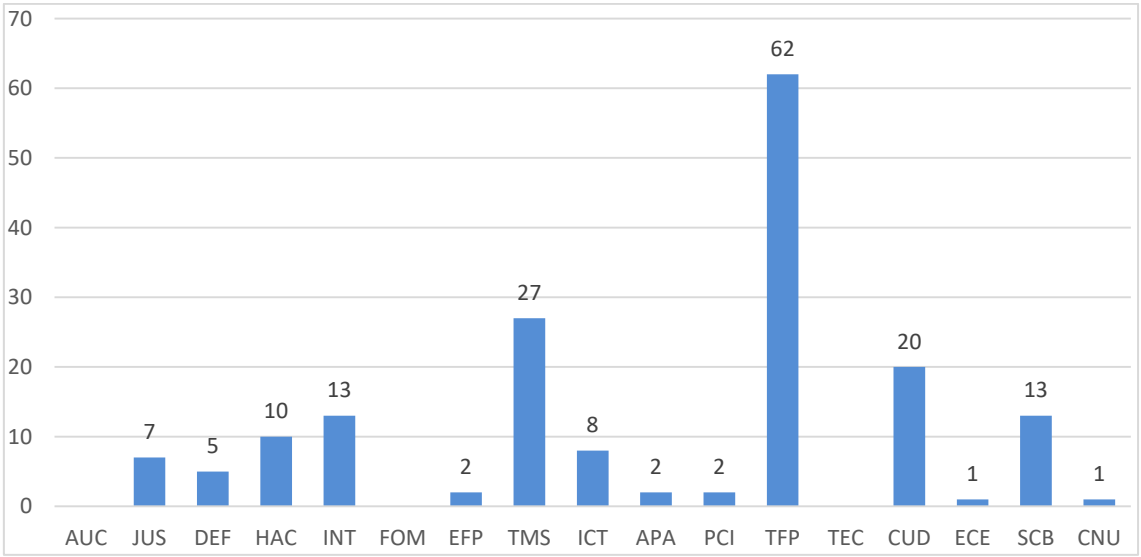
Las cartas de servicios permiten relacionar la gestión de la prestación de los servicios con lo que los ciudadanos esperan recibir. Actualmente, constituyen la herramienta más utilizada para iniciar y desarrollar la gestión de calidad en la AGE.

A fecha 31 de diciembre de 2019 había en la Administración General del Estado un total de 173 cartas de servicios vigentes[6].

El mayor número de cartas de servicios se concentran en los Ministerios de Política Territorial y Función Pública y de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. El primero cuenta con cartas de servicios en sus Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno y el segundo aprobó en 2019 las cartas de servicios de múltiples consejerías en diversos países.

Igualmente, cuentan con un elevado número de cartas los Ministerios de Cultura y Deporte, de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y de Interior.

Gráfico 19 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

[5] Definición de carta de servicios establecida en el Marco Común sobre las cartas de servicios en las Administraciones Públicas Españolas.

[6] De acuerdo con el artículo 10.3 del Real Decreto 951/2005 "Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años".

3.3.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios en 2019

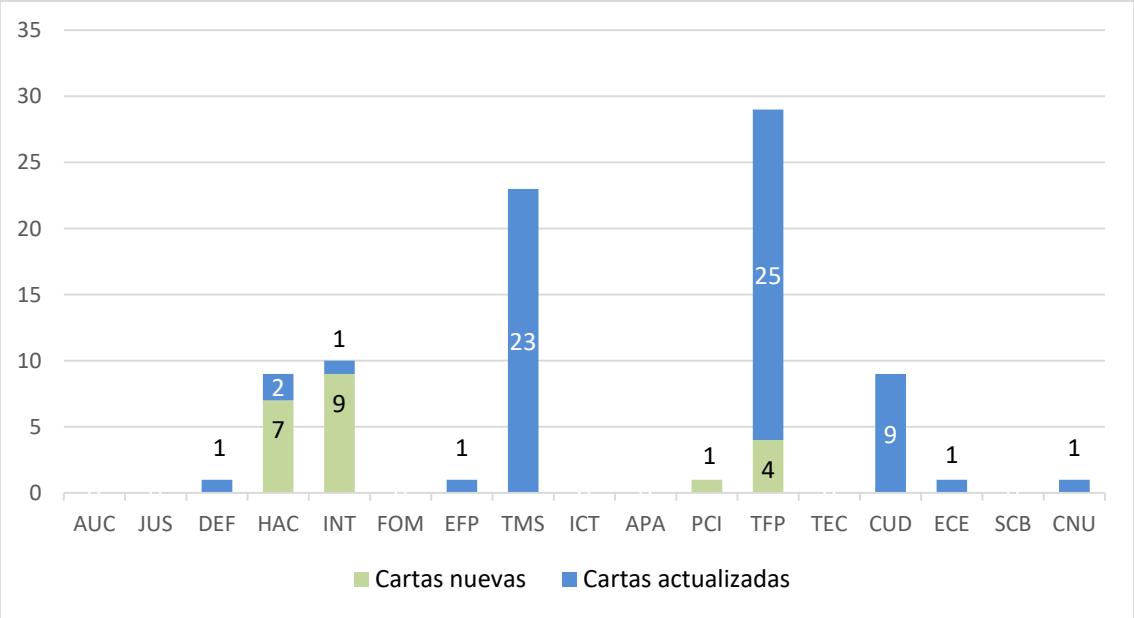
La actividad anual de este programa se concreta en dos actuaciones diferenciadas:

Elaboración y aprobación de cartas de servicios nuevas que los Departamentos Ministeriales aprueban por primera vez.

Actualización de cartas de servicios que han superado su plazo de vigencia.

Durante el año 2019 se han aprobado un total 21 cartas de servicios nuevas y se han actualizado 64 cuya vigencia finalizaba en el año 2018.

Gráfico 20 Actividad de programa de cartas de servicios en 2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

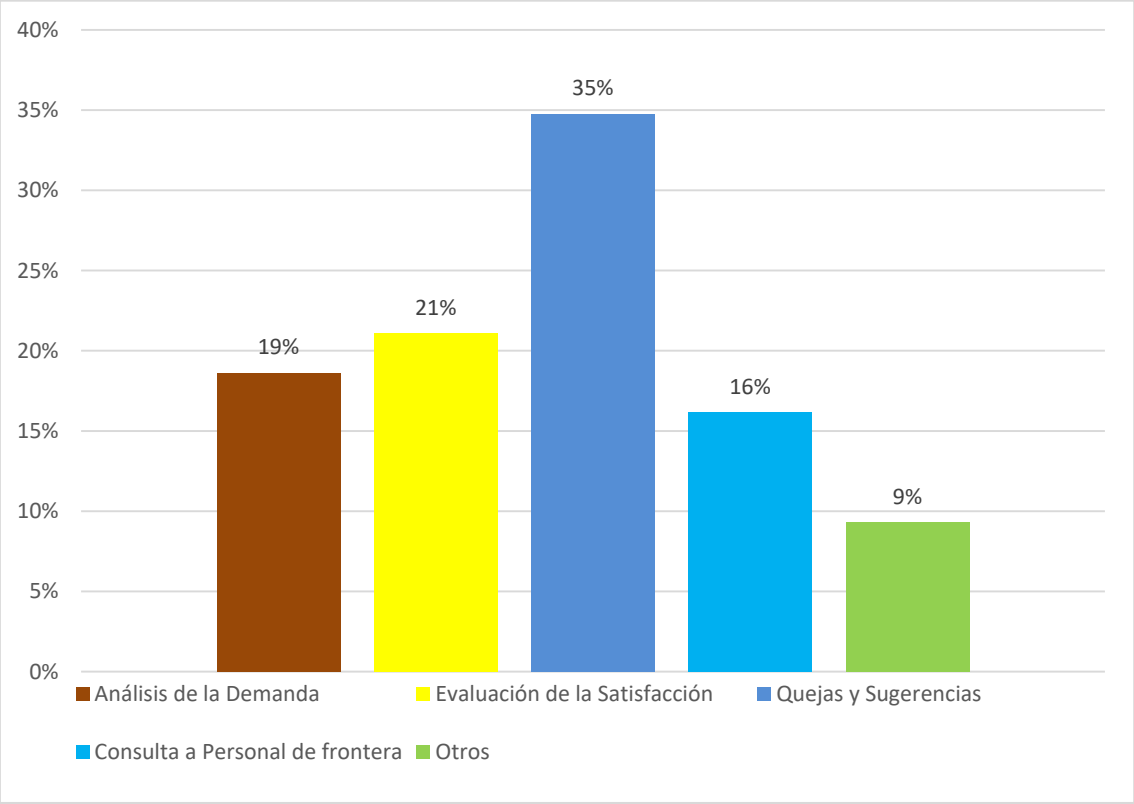
La mayor actividad en este programa durante el año 2019 corresponde a los Ministerios de Política Territorial y Función Pública (29), de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (23) y de Interior (10).

3.3.2. Calidad en la implantación del programa de cartas de servicios

La calidad de un servicio está directamente relacionada con las expectativas de los usuarios acerca de cómo éste debería desarrollarse; en consecuencia, previamente a la formulación de compromisos deben identificarse dichas expectativas

A partir de los datos remitidos, se observa que los medios más utilizados para la detección de expectativas son el estudio de las quejas y sugerencias recibidas por la organización (35%) y las encuestas de satisfacción (21%).

Gráfico 21 Metodología para la definición de los compromisos



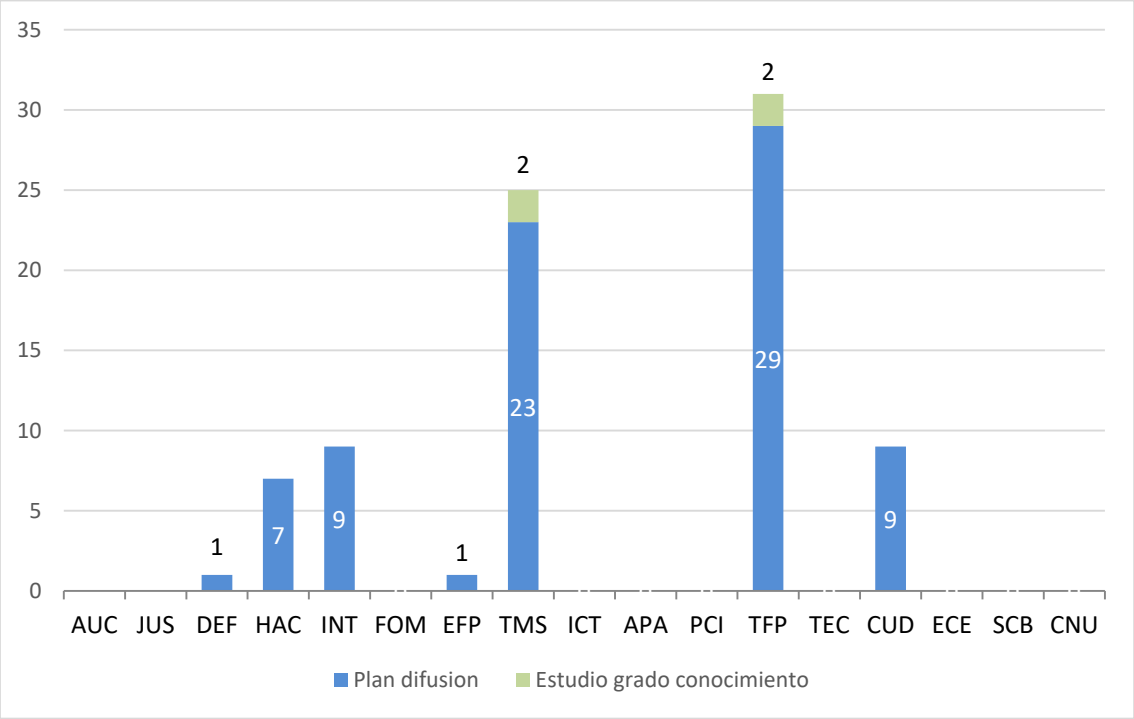
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Para que las cartas de servicios cumplan su función deben ser conocidas por la ciudadanía y particularmente por los potenciales usuarios. Por tanto, con carácter previo a su publicación, las organizaciones, deben de establecer un plan de comunicación que determine el canal más eficaz, así como los mecanismos para determinar que la comunicación realizada ha sido efectiva y que el destinatario conoce la información publicitada.

De la información facilitada, se desprende que la práctica totalidad de las cartas de servicios publicadas en 2019 han tenido asociado una actuación de comunicación para su difusión. En concreto, 79 de las 85 cartas de servicios aprobadas contaban con un plan de comunicación.

En cuanto a la eficacia de la comunicación, en 2019 se han realizado 4 estudios del grado de conocimiento de las cartas: 2 del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y otros 2 del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Gráfico 22 Plan de difusión y grado de conocimiento de las cartas de servicios

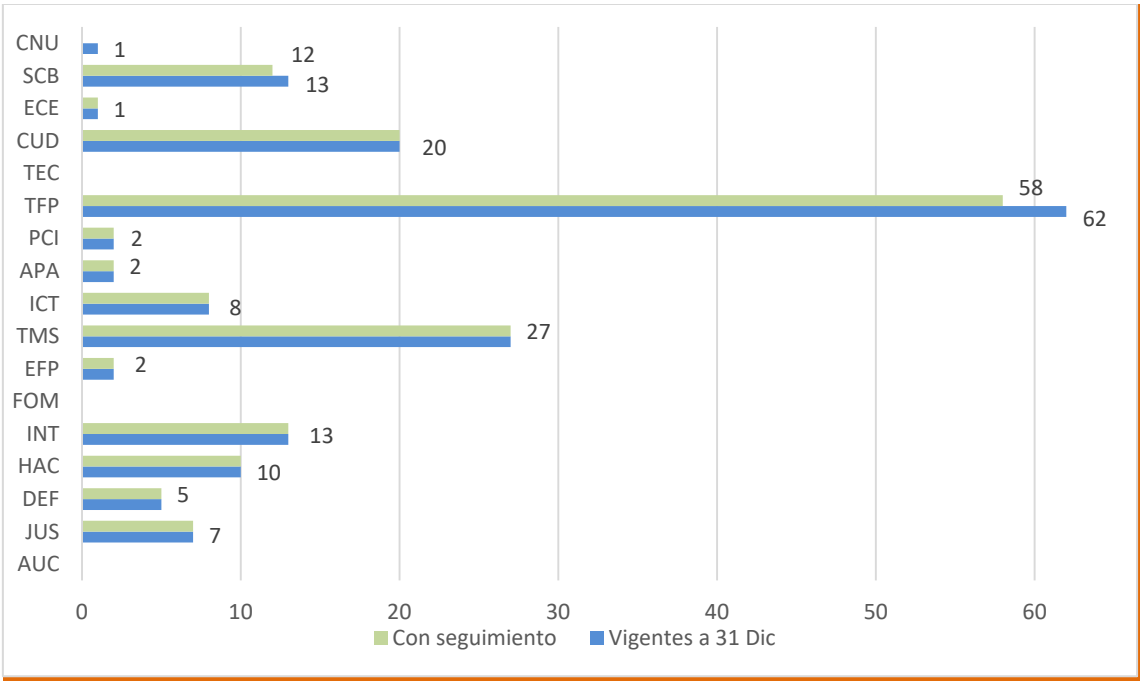


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Con carácter general, son las unidades titulares de las cartas de servicios, las encargadas de evaluar la eficacia del Programa a través de un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados, de acuerdo con los indicadores establecidos al efecto.

Durante el año 2019 un total de 167 cartas de las 173 vigentes han sido objeto de seguimiento periódico.

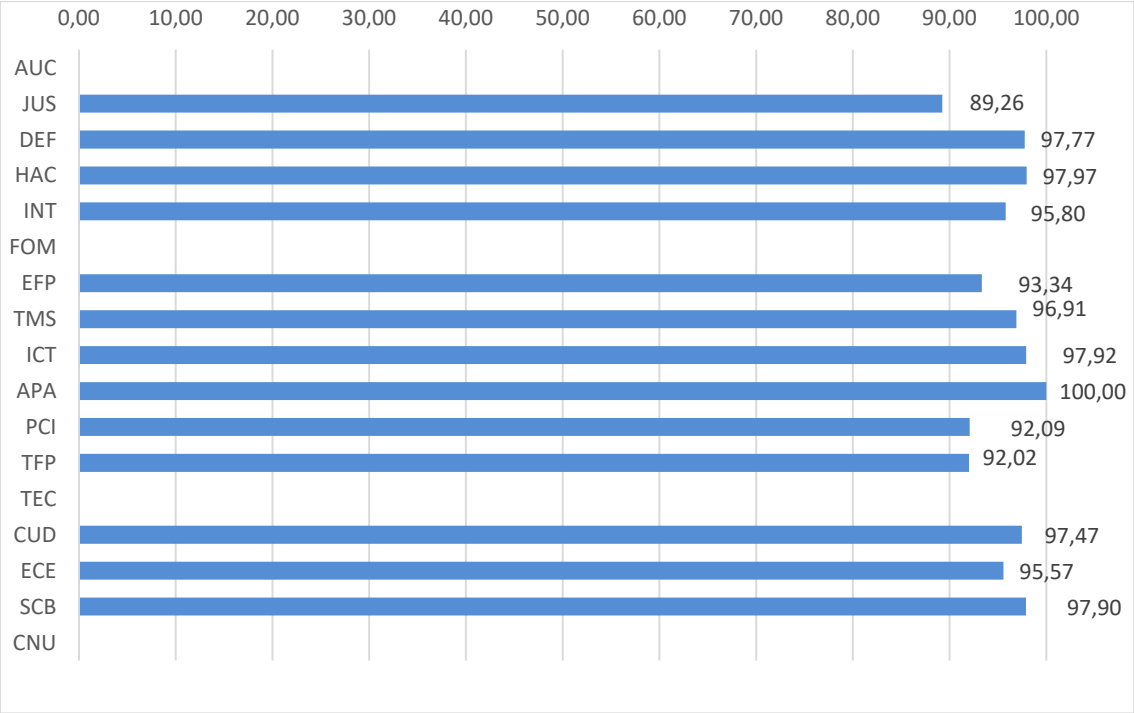
Gráfico 23 Cartas de servicios con seguimiento periódico



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

El grado medio de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios de la AGE con seguimiento (167 cartas) fue de un 95,69%. Destacan, los Ministerios de Agricultura, Pesca y Alimentación (100%), Hacienda (97,97%) e Industria, Comercio y Turismo (97,92%).

Gráfico 24 Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerio (en %)

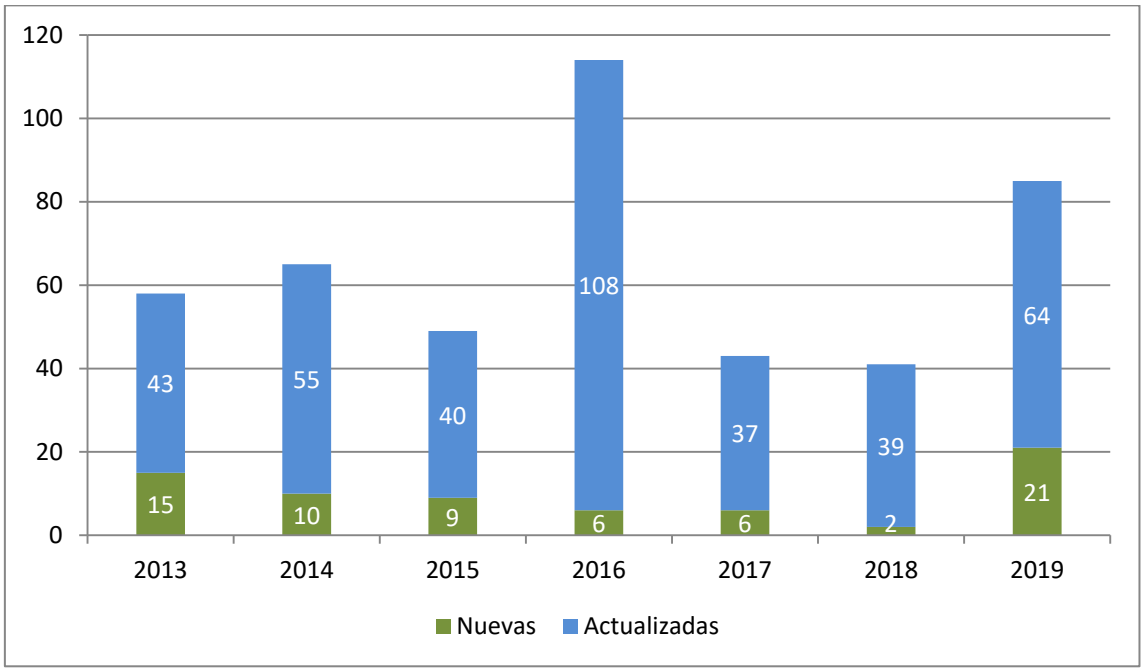


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.3.3. Resultados del programa de cartas de servicios en los últimos años

La mayor actividad en este Programa del Marco General se produjo en el año 2016 en el que se gestionaron un total de 114 cartas de servicios.

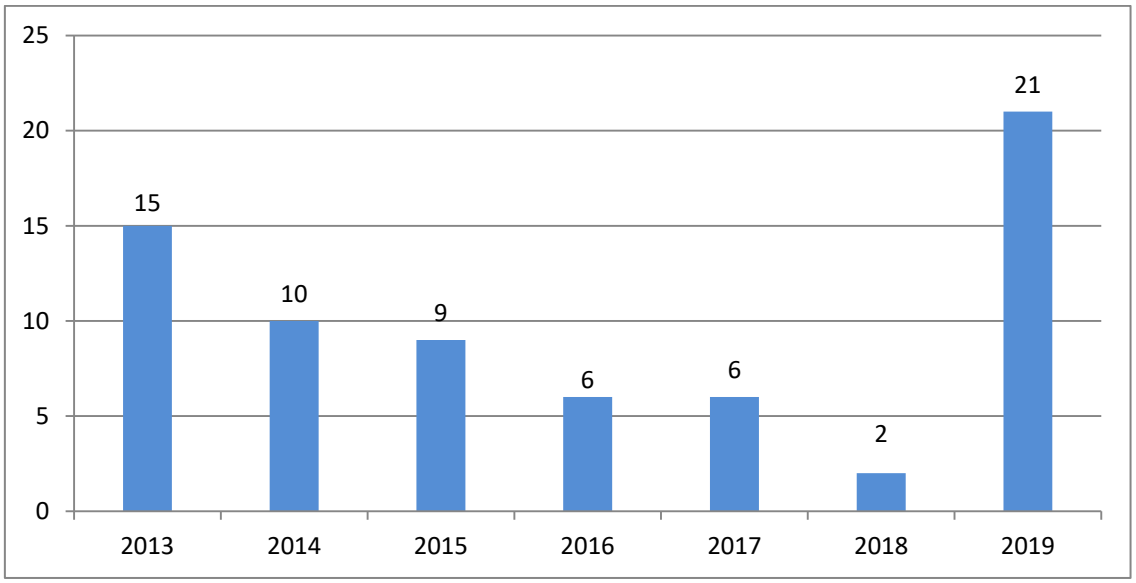
Gráfico 25 Número de cartas nuevas y actualizadas 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En 2019 se han aprobado 21 nuevas cartas de servicios, siendo éste el valor máximo alcanzado en la serie, rompiendo así la tendencia decreciente de los últimos años.

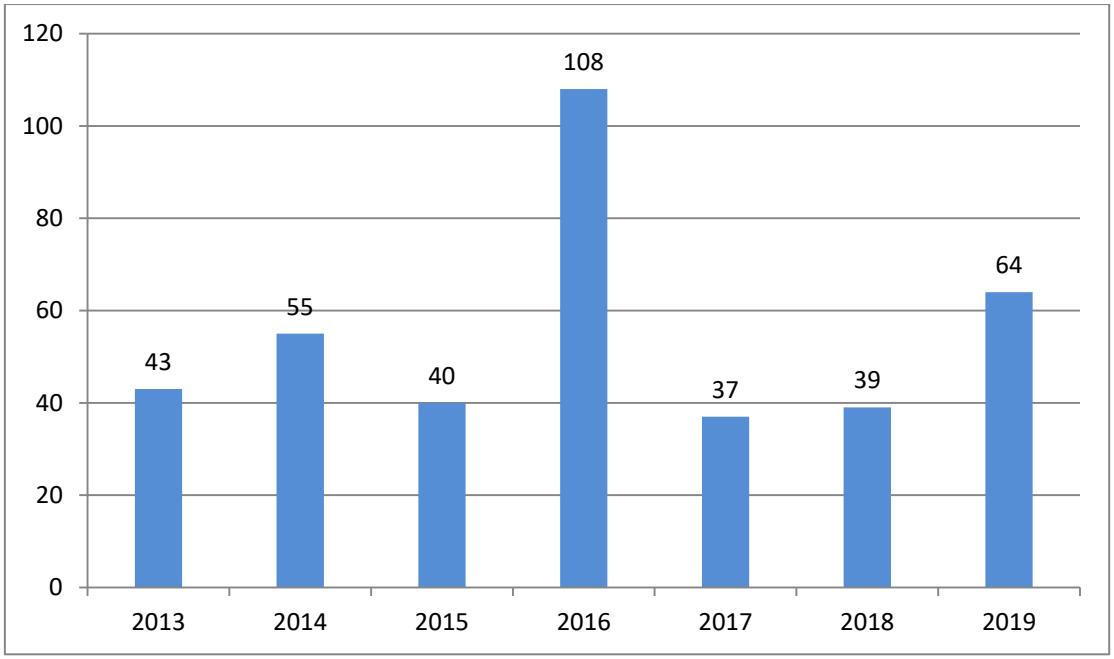
Gráfico 26 Cartas nuevas aprobadas 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En el caso de las actualizaciones, la actividad viene determinada por la aprobación de cartas en años anteriores y cuyas actualizaciones alimentan una gran actividad cada tres o cuatro años.

Gráfico 27 Cartas de servicios actualizadas 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.3.4. Programa de cartas de servicios en los Organismos de Adhesión Voluntaria

A fecha 31 de diciembre de 2019 eran ocho las cartas de servicios vigentes en los OAV: tres en el Ministerio de Fomento, una en el de Cultura y Deporte, cuatro en el de Economía y Empresa. Ninguna de ellas es una nueva carta de Servicios aprobada en 2019.

Tabla 6 Cartas de servicios vigentes en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	Fecha	% Cumplimiento
FOM	Puesto de Inspección Fronteriza Puerto Bahía de Algeciras (PIF)	07/11/2018	100%
	ENAIRE	22/03/2019	90%
	SASEMAR	12/07/2019	100%
CUD	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	16/12/2019	99,27%
ECE	RED IRIS	17/11/2018	
	Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de Red.es	19/07/2017	
	Dominios.es de Red.es	19/07/2017	
	Servicio de Pago Telemático de Red.es	19/07/2017	

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Corresponden a actualizaciones de cartas anteriores las de ENAIRE, SASEMAR y Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. Las demás son cartas aprobadas en años anteriores y aún en periodo de vigencia (Puesto de Inspección Fronteriza Puerto Bahía de Algeciras, Observatorio Nacional de Telecomunicaciones, y de la Sociedad de la Información, Dominios.es de Red.es, y Servicio de Pago Telemático de Red.es)

Cuatro cartas de servicios disponen de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos; dos de ellas, el Puesto de Inspección Fronteriza Puerto Bahía de Algeciras y SASEMAR, alcanzan el 100%.

3.4. Programa de quejas y sugerencias

Mediante este programa los diversos órganos y organismos públicos de la AGE asumen la responsabilidad de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios, como las iniciativas para mejorar su calidad.

Las quejas y sugerencias suponen, ante todo, una fuente de información directa de interés para la Administración Pública. De acuerdo con los principios de la gestión de calidad, el ciudadano que sugiere, se queja o propone está realizando un acto, fruto de su voluntad individual, con un afán positivo y de generosidad (en tiempo y dedicación) para con el organismo al que se dirige. Las quejas y sugerencias constituyen una importante fuente de información sobre las expectativas depositadas en la organización.

Además, en el caso concreto de las quejas, tras la posterior catalogación y estudio, es posible obtener información acerca de aquellos aspectos que causan disfunciones en el servicio prestado a los ciudadanos e identificar áreas de mejora en la gestión de la organización.

De acuerdo con el artículo 16 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE, las unidades responsables de la gestión de quejas y sugerencias deberán ofrecer a los ciudadanos una respuesta en el plazo de 20 días hábiles informándoles de las actuaciones realizadas.

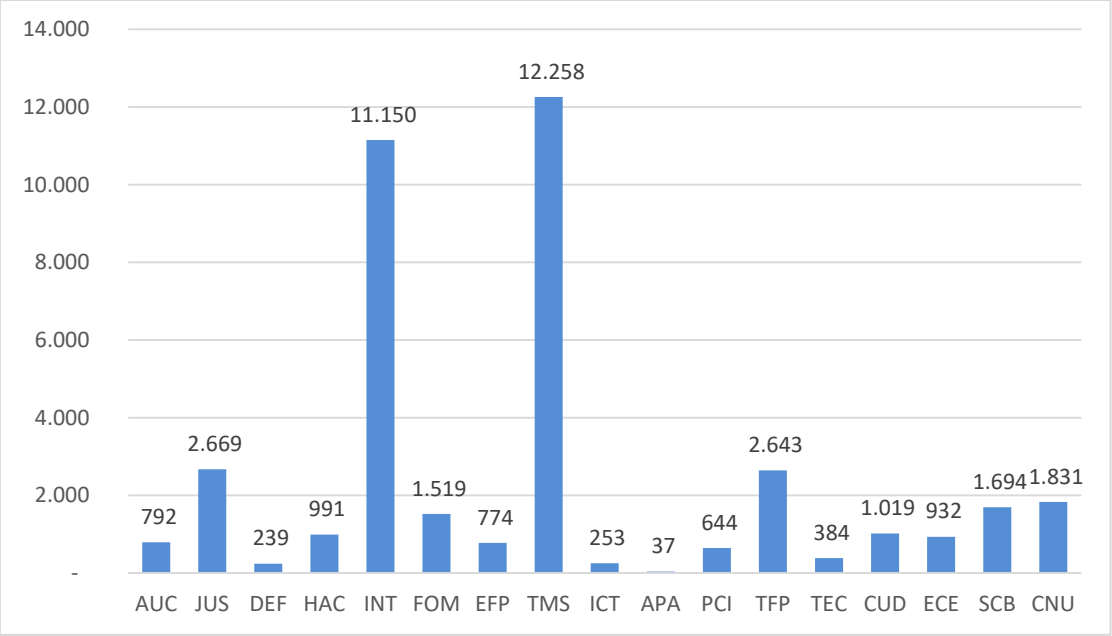
3.4.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2019

Durante el año 2019 se recibieron en la AGE un total de 39.829 quejas y sugerencias, de las que el 93% se corresponde con comunicaciones de quejas y el 7% restante con sugerencias.

Los Ministerios que han recibido un mayor número de quejas y sugerencias han sido el de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (30,78%) y el de Interior (28%).

Los Departamentos con menor número de quejas y sugerencias han sido los de Agricultura, Pesca y Alimentación (0,1%), de Defensa (0,6%) y de Industria, Comercio y Turismo (0,6%).

Gráfico 28 Número de quejas y sugerencias recibidas en 2019



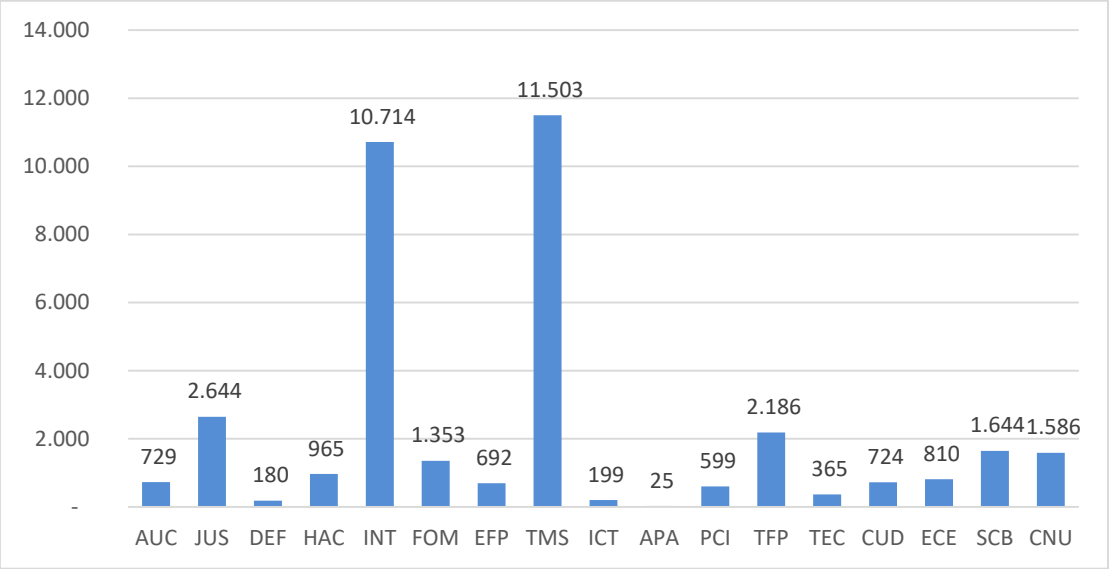
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

La distribución pormenorizada es la siguiente:

Las quejas presentadas han sido 36.918. Los Ministerios que mayor número han recibido son el de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (11.503), el de Interior (10.714), y el de Justicia (2.644).

Por el contrario, los Ministerios con menor número de quejas han sido: el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (199), el de Defensa (180) y el de Agricultura, Pesca y Alimentación (25).

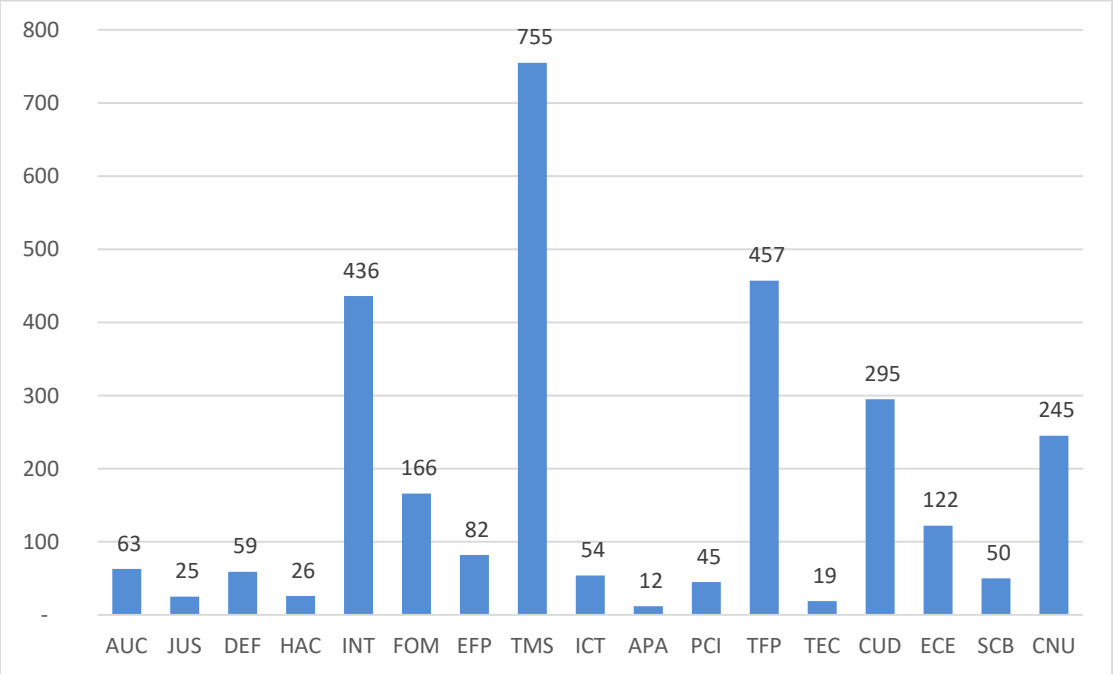
Gráfico 29 Número de quejas recibidas en 2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto a las sugerencias, se han recibido un total de 2.911. Destacan el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social que ha recibido 755, seguido del Ministerio de Política Territorial y Función Pública con 457 y del Ministerio del Interior con 436.

Gráfico 30 Número de sugerencias recibidas en 2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Conforme al propósito de este programa, toda queja o sugerencia constituye una oportunidad de mejora, por lo que el adecuado tratamiento de las mismas proporciona un enorme potencial de mejora de la calidad de los servicios públicos.

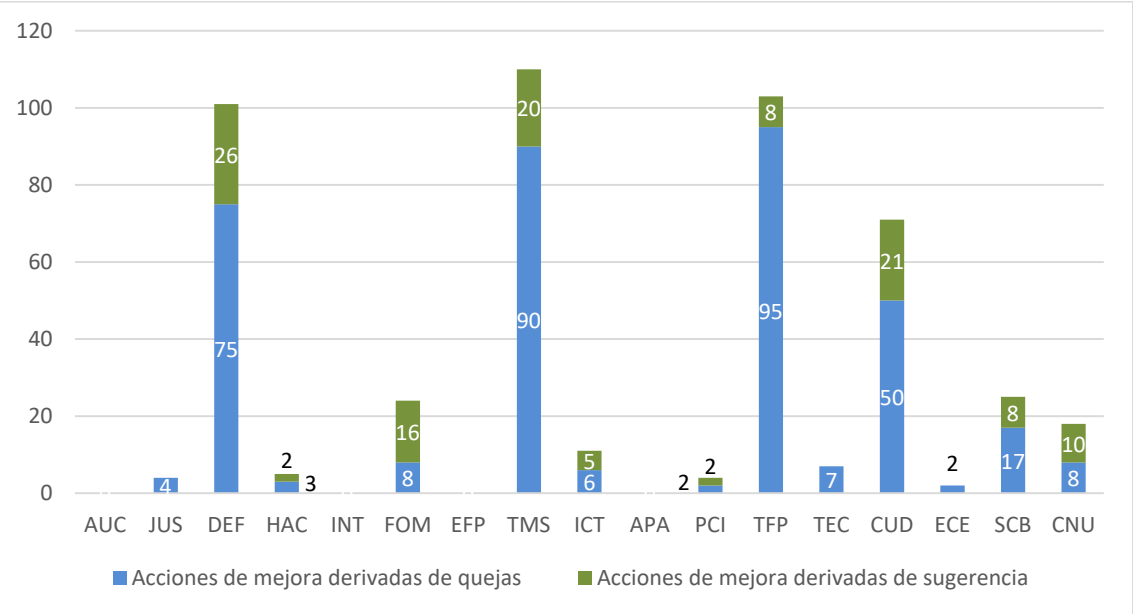
Así, durante el año 2019 se han implantado en la AGE 485 acciones de mejora derivadas de este programa, de las que el 75% (367) se formulan con motivo de quejas y el 25% (118) a raíz de la presentación de sugerencias.

Gráfico 31 Acciones de mejora implantadas

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

El mayor número de acciones de mejora se han realizado en los Ministerios de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (110), de Política Territorial y Función Pública (103) y de Defensa (101).

Gráfico 32 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.4.2. Canal de entrada

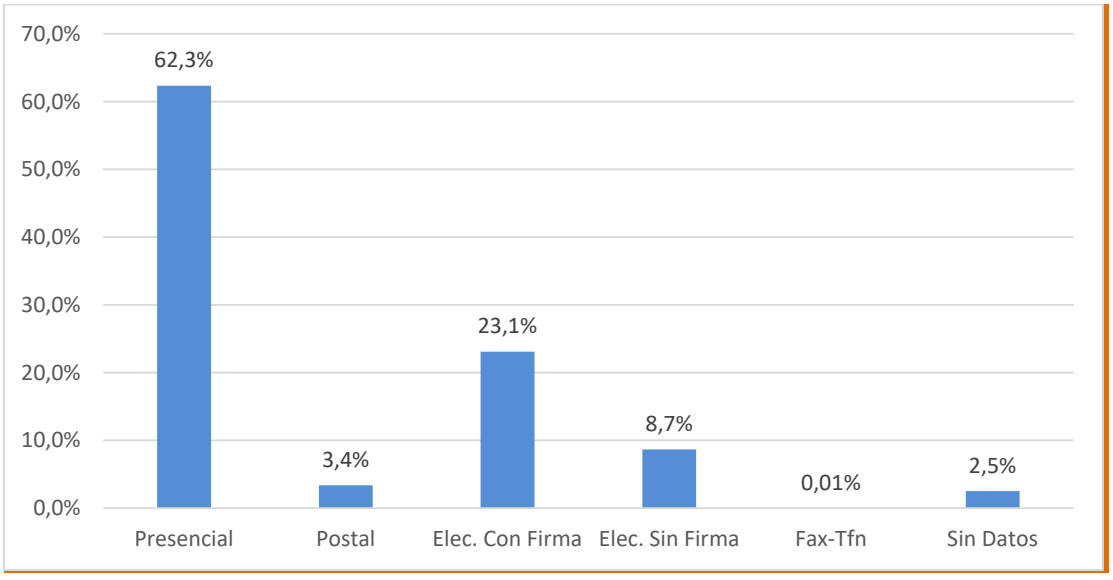
De acuerdo con el Real Decreto 951/2005, las quejas y sugerencias pueden formularse presencialmente, rellenando el formulario existente en las oficinas de atención presencial, por correo postal o por medios electrónicos.

Actualmente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el artículo 3.2 e) del Real Decreto 1671/2009, vigente en tanto no se desarrolle reglamentariamente la precitada ley, determina que los Departamentos Ministeriales garantizarán el acceso a los medios disponibles para la presentación de quejas y sugerencias a través de las sedes electrónicas.

Los datos proporcionados por los Departamentos reflejan que el canal presencial continúa siendo el más utilizado por los ciudadanos para la presentación de quejas y sugerencias.

En cuanto a las quejas, se han recibido a través del canal presencial 23.120 (62,3%), a través de medios electrónicos con firma electrónica 8.528 (23,1%), por medios electrónicos sin firma electrónica 3.198 (8,7%), a través de teléfono 5 (0,01%) y a través del canal postal 1.241 (3,4%). Finalmente, hay que señalar que un 2,5% de las quejas recibidas en la AGE no han sido clasificadas[7].

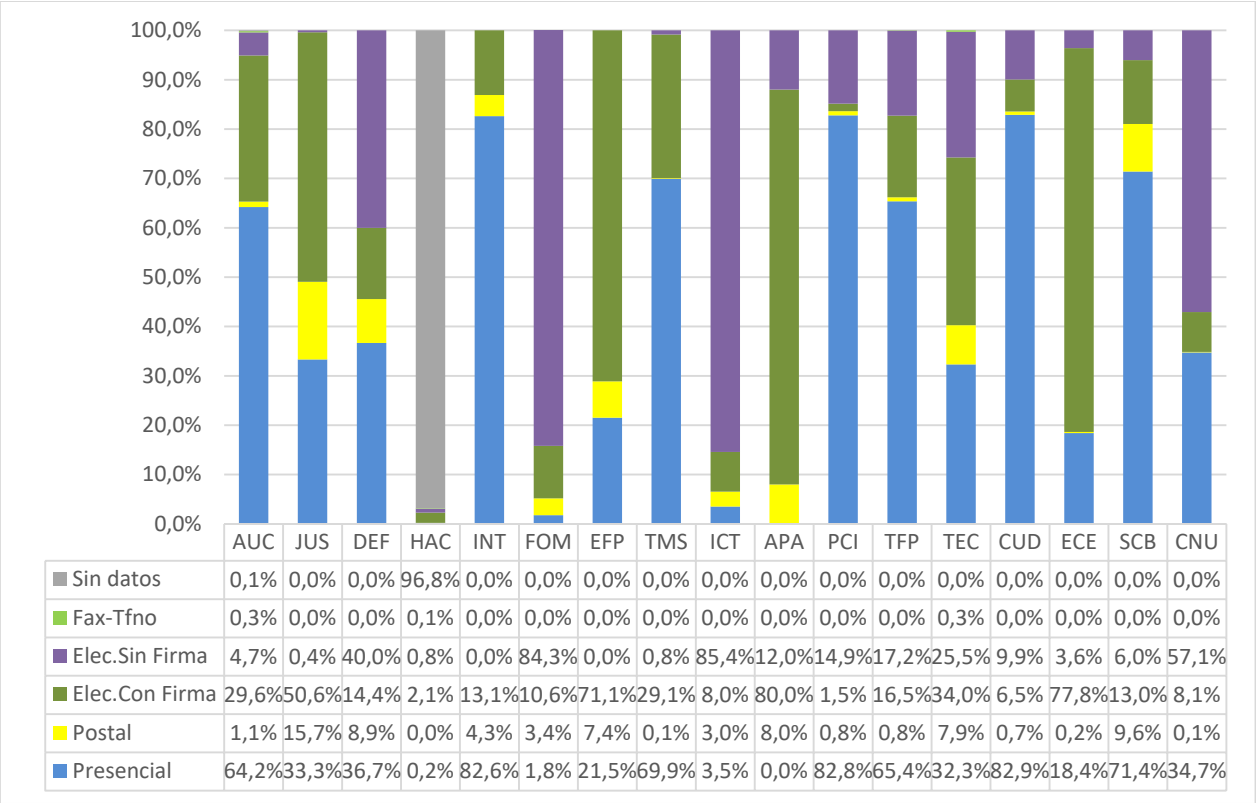
Gráfico 33 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

[7] Las quejas sin clasificación se corresponden con las 934 quejas recibidas por la Dirección General del Catastro.

Gráfico 34 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada y Ministerio



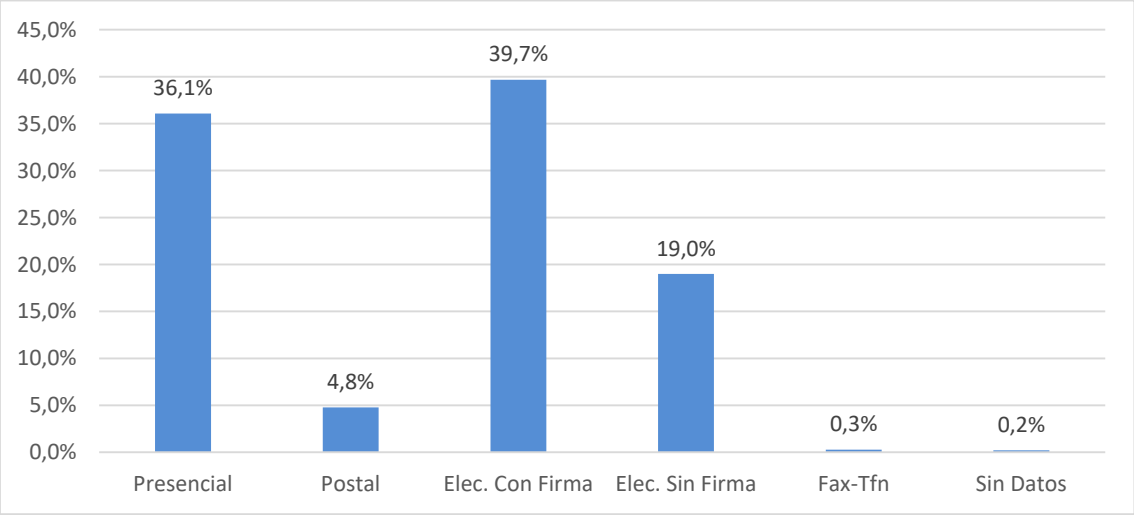
	AUC	JUS	DEF	HAC	INT	FOM	EFP	TMS	ICT	APA	PCI	TFP	TEC	CUD	ECE	SCB	CNU
Sin datos	0,1%	0,0%	0,0%	96,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fax-Tfno	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Elec.Sin Firma	4,7%	0,4%	40,0%	0,8%	0,0%	84,3%	0,0%	0,8%	85,4%	12,0%	14,9%	17,2%	25,5%	9,9%	3,6%	6,0%	57,1%
Elec.Con Firma	29,6%	50,6%	14,4%	2,1%	13,1%	10,6%	71,1%	29,1%	8,0%	80,0%	1,5%	16,5%	34,0%	6,5%	77,8%	13,0%	8,1%
Postal	1,1%	15,7%	8,9%	0,0%	4,3%	3,4%	7,4%	0,1%	3,0%	8,0%	0,8%	0,8%	7,9%	0,7%	0,2%	9,6%	0,1%
Presencial	64,2%	33,3%	36,7%	0,2%	82,6%	1,8%	21,5%	69,9%	3,5%	0,0%	82,8%	65,4%	32,3%	82,9%	18,4%	71,4%	34,7%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Como se puede observar en el gráfico anterior, la presentación presencial de quejas es la forma habitual de presentación en la mayoría de los Ministerios. No obstante, en los Ministerios de Economía y Empresa, de Justicia y de Agricultura, Pesca y Alimentación, el canal más utilizado es el electrónico con firma, y en los Ministerios de Fomento, de Industria, Comercio y Turismo, de Ciencia, Innovación y Universidades y de Defensa, el canal mayoritariamente utilizado es el electrónico sin firma.

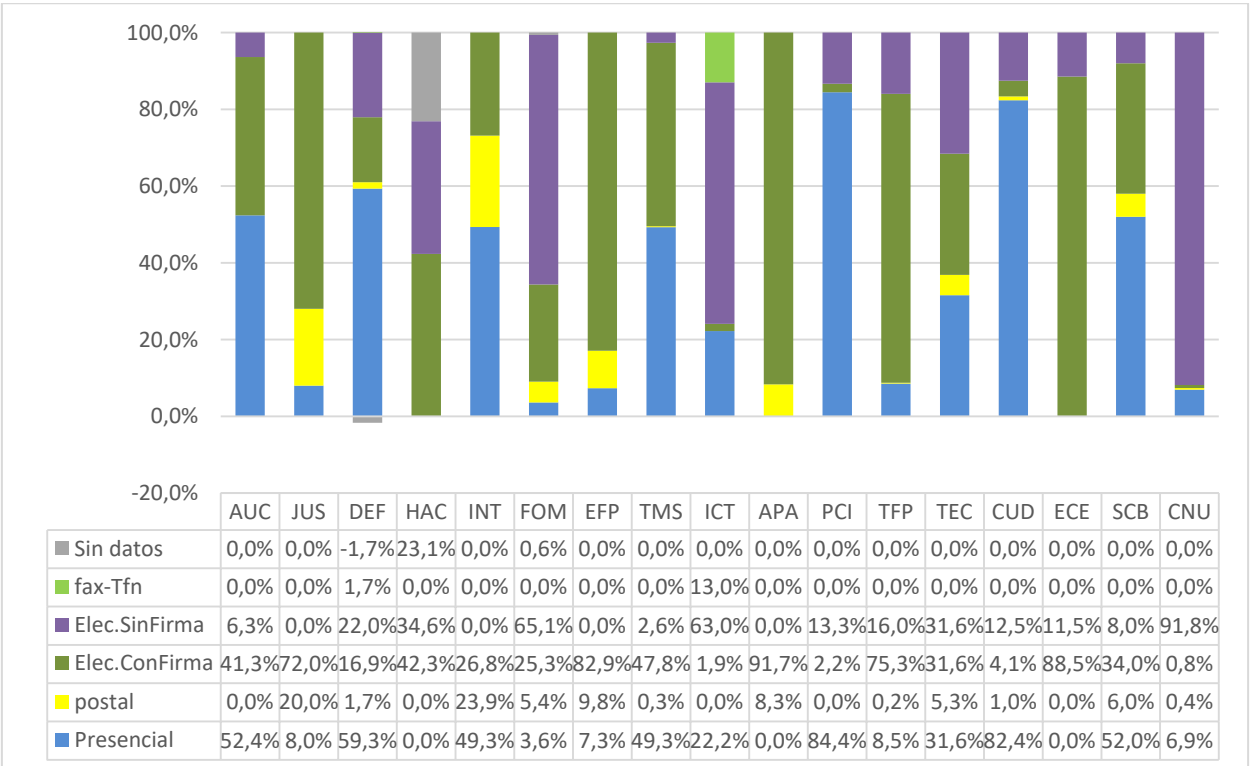
En cuanto a las sugerencias, el 39,7 % (1.155) a través de medios electrónicos con firma, el 36,1% (1.050) se presentan a través del canal presencial, el 19% (553) a través de medios electrónicos sin firma, el 0,3% (8) a través de teléfono y el 4,8% (139) a través del canal postal.

Gráfico 35 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Gráfico 36 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada y Ministerio



	AUC	JUS	DEF	HAC	INT	FOM	EFP	TMS	ICT	APA	PCI	TFP	TEC	CUD	ECE	SCB	CNU
Sin datos	0,0%	0,0%	-1,7%	23,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
fax-Tfn	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Elec.SinFirma	6,3%	0,0%	22,0%	34,6%	0,0%	65,1%	0,0%	2,6%	63,0%	0,0%	13,3%	16,0%	31,6%	12,5%	11,5%	8,0%	91,8%
Elec.ConFirma	41,3%	72,0%	16,9%	42,3%	26,8%	25,3%	82,9%	47,8%	1,9%	91,7%	2,2%	75,3%	31,6%	4,1%	88,5%	34,0%	0,8%
postal	0,0%	20,0%	1,7%	0,0%	23,9%	5,4%	9,8%	0,3%	0,0%	8,3%	0,0%	0,2%	5,3%	1,0%	0,0%	6,0%	0,4%
Presencial	52,4%	8,0%	59,3%	0,0%	49,3%	3,6%	7,3%	49,3%	22,2%	0,0%	84,4%	8,5%	31,6%	82,4%	0,0%	52,0%	6,9%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.4.3. Análisis de las quejas y sugerencias por motivos

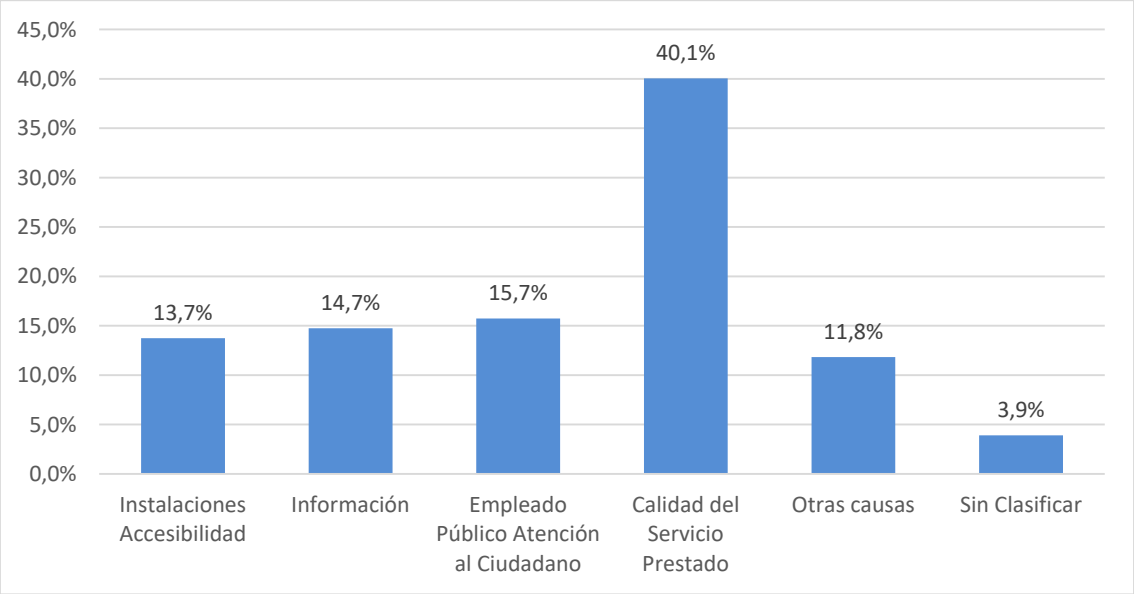
El apartado 5 del artículo 15 del Real Decreto 951/2005 establece que para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias, y los aspectos a los que se refieren, éstas se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.

Se analiza en primer lugar el detalle de los motivos por los que se han presentado quejas.

Sobre un total de 36.918 quejas recibidas en los Ministerios durante 2019, los principales motivos de quejas fueron, por este orden, la calidad del servicio prestado (40%), aquí se engloban causas como los errores en la prestación del servicio, la falta de simplicidad del procedimiento, la petición de documentación innecesaria, los tiempos de tramitación excesivos, el incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicios, o el incumplimiento de expectativas.

Le siguen como causas de queja, la atención recibida (15,7%), la información recibida (14,7%) y las instalaciones físicas o la accesibilidad a servicios electrónicos (13,7%). Hay que señalar que un 11,8% de las quejas se engloban bajo un epígrafe genérico (otras causas), correspondiendo mayoritariamente a órganos del Ministerio de Fomento[8]. Asimismo, hay un 3,9% de quejas sin clasificar, correspondientes al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades

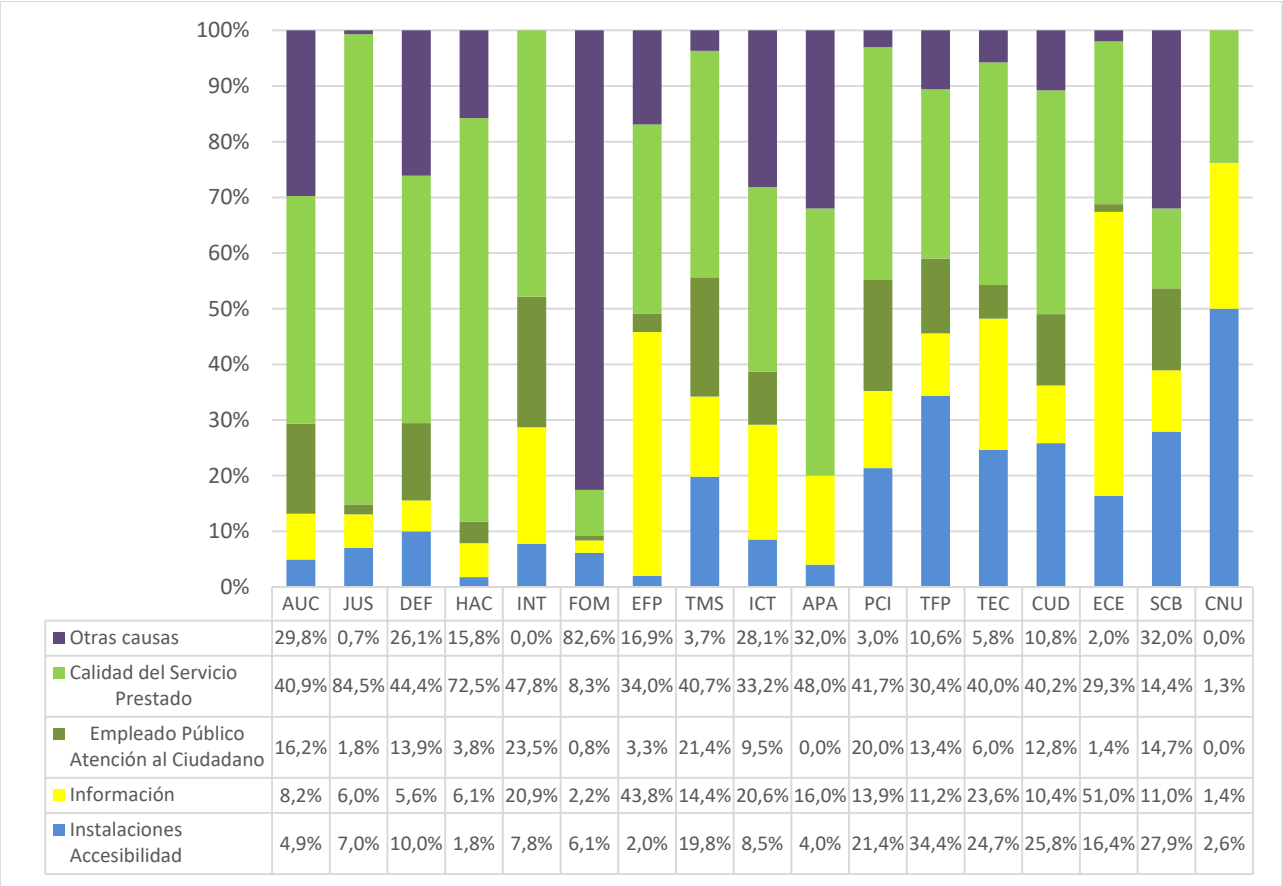
Gráfico 37 Distribución porcentual de quejas por motivo



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

[8] El 42% de las Quejas clasificadas bajo el epígrafe “otras causas” corresponde a las Quejas recibidas por la Dirección General de Carreteras

Gráfico 38 Distribución porcentual de quejas por causa en cada Ministerio

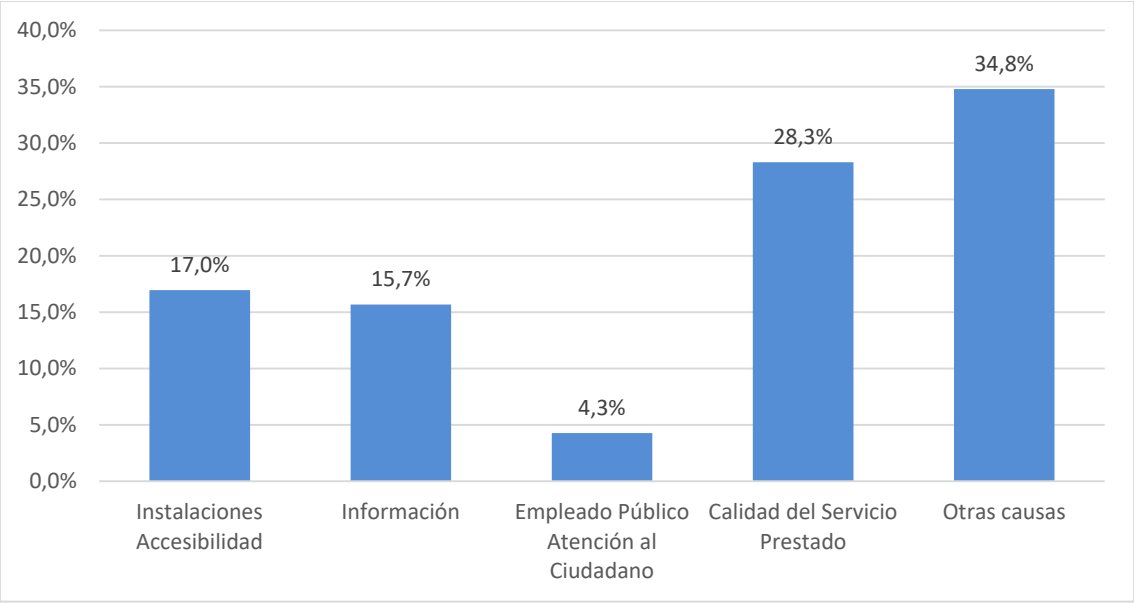


	AUC	JUS	DEF	HAC	INT	FOM	EFP	TMS	ICT	APA	PCI	TFP	TEC	CUD	ECE	SCB	CNU
Otras causas	29,8%	0,7%	26,1%	15,8%	0,0%	82,6%	16,9%	3,7%	28,1%	32,0%	3,0%	10,6%	5,8%	10,8%	2,0%	32,0%	0,0%
Calidad del Servicio Prestado	40,9%	84,5%	44,4%	72,5%	47,8%	8,3%	34,0%	40,7%	33,2%	48,0%	41,7%	30,4%	40,0%	40,2%	29,3%	14,4%	1,3%
Empleado Público Atención al Ciudadano	16,2%	1,8%	13,9%	3,8%	23,5%	0,8%	3,3%	21,4%	9,5%	0,0%	20,0%	13,4%	6,0%	12,8%	1,4%	14,7%	0,0%
Información	8,2%	6,0%	5,6%	6,1%	20,9%	2,2%	43,8%	14,4%	20,6%	16,0%	13,9%	11,2%	23,6%	10,4%	51,0%	11,0%	1,4%
Instalaciones Accesibilidad	4,9%	7,0%	10,0%	1,8%	7,8%	6,1%	2,0%	19,8%	8,5%	4,0%	21,4%	34,4%	24,7%	25,8%	16,4%	27,9%	2,6%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto a las sugerencias (un total de 2.911), hay que señalar que el 28,3% de éstas fueron presentadas con motivo de la calidad del servicio prestado, el 17% con motivo de las instalaciones físicas o la accesibilidad a los servicios electrónicos, el 15,7% en relación con la información recibida y el 4,3% por el trato recibido.

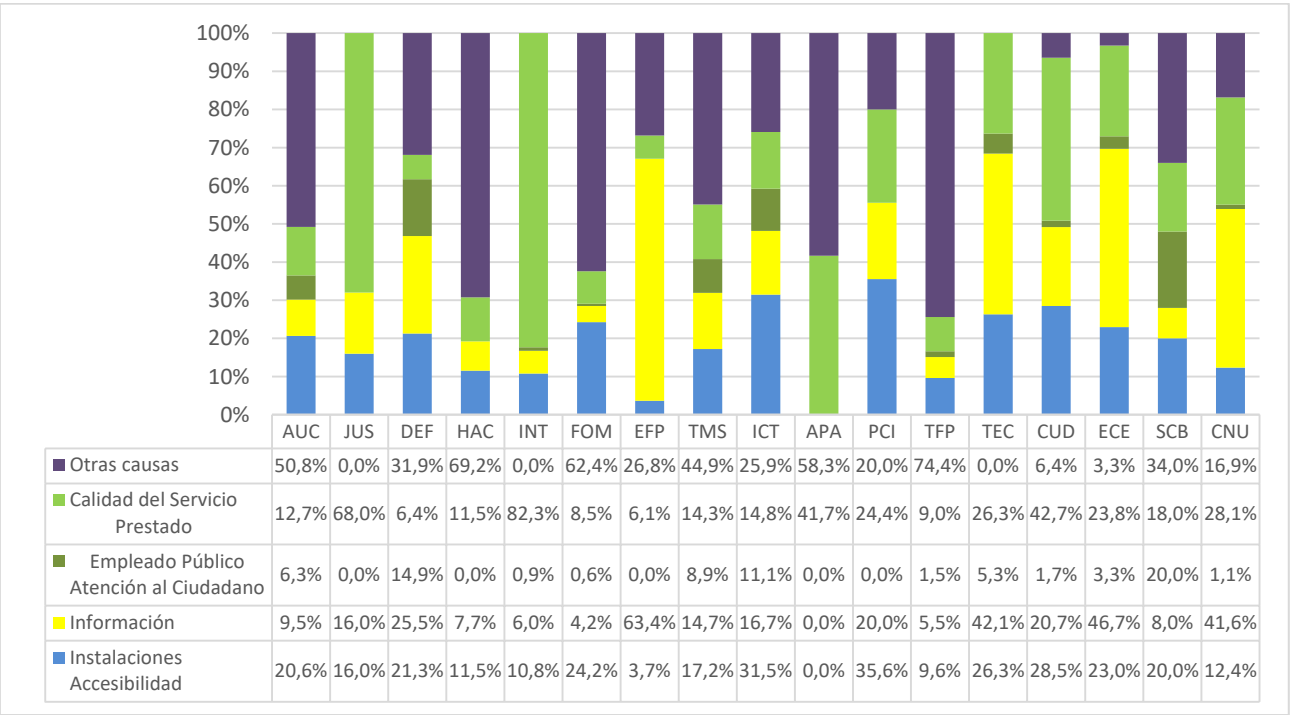
Gráfico 39 Número de sugerencias clasificadas por motivo



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Se muestra a continuación la distribución porcentual de cada una de las causas de sugerencias en los Departamentos Ministeriales

Gráfico 40 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio



	AUC	JUS	DEF	HAC	INT	FOM	EFP	TMS	ICT	APA	PCI	TFP	TEC	CUD	ECE	SCB	CNU
Otras causas	50,8%	0,0%	31,9%	69,2%	0,0%	62,4%	26,8%	44,9%	25,9%	58,3%	20,0%	74,4%	0,0%	6,4%	3,3%	34,0%	16,9%
Calidad del Servicio Prestado	12,7%	68,0%	6,4%	11,5%	82,3%	8,5%	6,1%	14,3%	14,8%	41,7%	24,4%	9,0%	26,3%	42,7%	23,8%	18,0%	28,1%
Empleado Público Atención al Ciudadano	6,3%	0,0%	14,9%	0,0%	0,9%	0,6%	0,0%	8,9%	11,1%	0,0%	0,0%	1,5%	5,3%	1,7%	3,3%	20,0%	1,1%
Información	9,5%	16,0%	25,5%	7,7%	6,0%	4,2%	63,4%	14,7%	16,7%	0,0%	20,0%	5,5%	42,1%	20,7%	46,7%	8,0%	41,6%
Instalaciones Accesibilidad	20,6%	16,0%	21,3%	11,5%	10,8%	24,2%	3,7%	17,2%	31,5%	0,0%	35,6%	9,6%	26,3%	28,5%	23,0%	20,0%	12,4%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

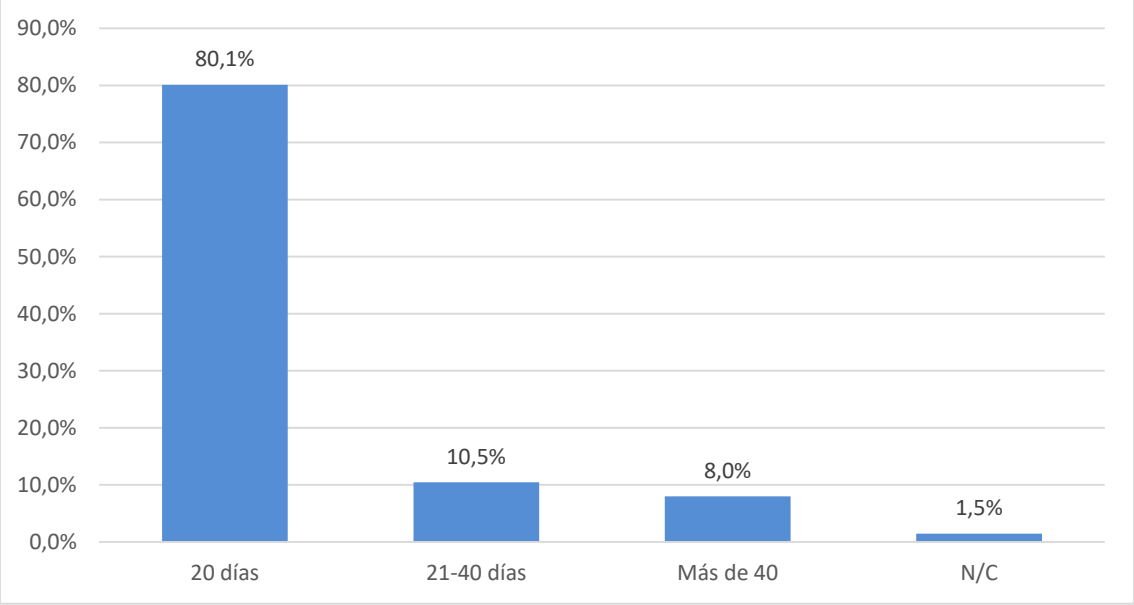
3.4.4. Tiempos de respuesta

El tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias se encuentra regulado en el artículo 16 del Real Decreto 951/2005 en el que se establece que, una vez recibida la queja o sugerencia en la dependencia afectada, ésta informará al ciudadano de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

No obstante, este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Durante el año 2019 el 80 % de las quejas recibidas se han contestado en el plazo legalmente establecido, el 10,5% fueron contestadas antes de que trascurrieran 40 días desde su recepción y el 8% en un plazo superior a 40 días. Un 1,5% no han sido contestadas por falta de requisitos formales (identificación, dirección…) para dirigir la respuesta.

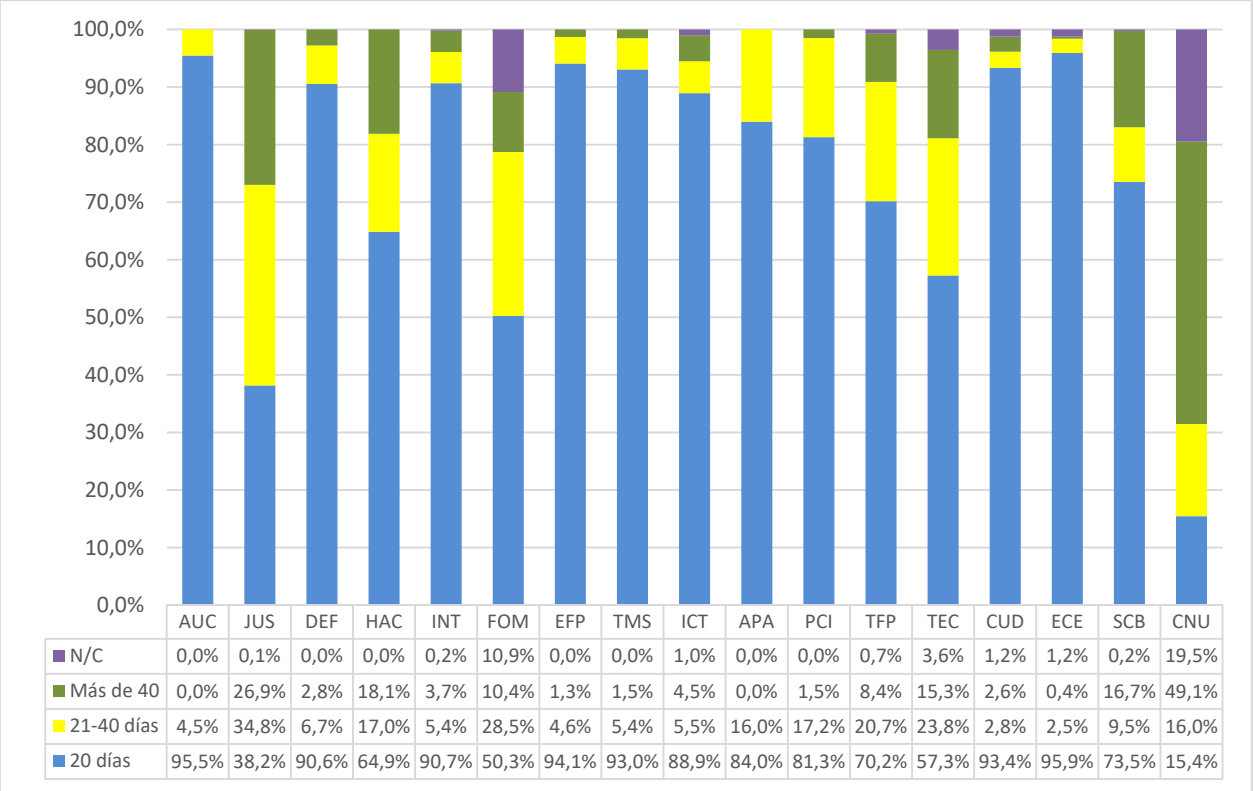
Gráfico 41 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En el siguiente gráfico se refleja la distribución porcentual de los tiempos de respuesta de las quejas en cada Ministerio.

Gráfico 42 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio



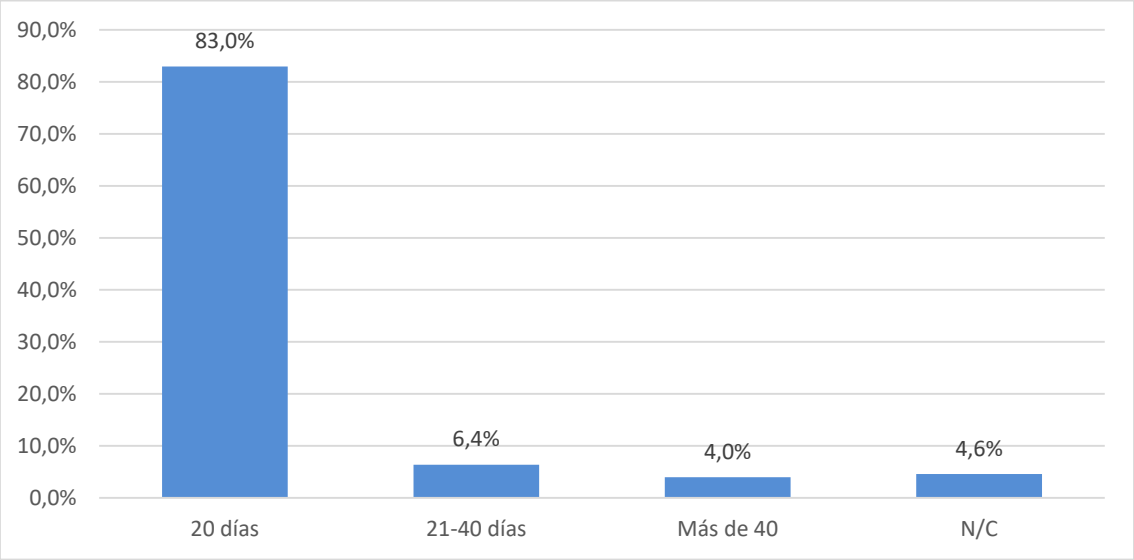
	AUC	JUS	DEF	HAC	INT	FOM	EFP	TMS	ICT	APA	PCI	TFP	TEC	CUD	ECE	SCB	CNU
N/C	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	10,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%	3,6%	1,2%	1,2%	0,2%	19,5%
Más de 40	0,0%	26,9%	2,8%	18,1%	3,7%	10,4%	1,3%	1,5%	4,5%	0,0%	1,5%	8,4%	15,3%	2,6%	0,4%	16,7%	49,1%
21-40 días	4,5%	34,8%	6,7%	17,0%	5,4%	28,5%	4,6%	5,4%	5,5%	16,0%	17,2%	20,7%	23,8%	2,8%	2,5%	9,5%	16,0%
20 días	95,5%	38,2%	90,6%	64,9%	90,7%	50,3%	94,1%	93,0%	88,9%	84,0%	81,3%	70,2%	57,3%	93,4%	95,9%	73,5%	15,4%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Los mejores tiempos de respuesta los presentan el Ministerio de Economía y Empresa, que ha contestado el 96% de sus quejas en 20 días hábiles, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, que lo ha hecho en el 95,5% de los casos y el Ministerio de Educación y Formación Profesional, en un 94,1%.

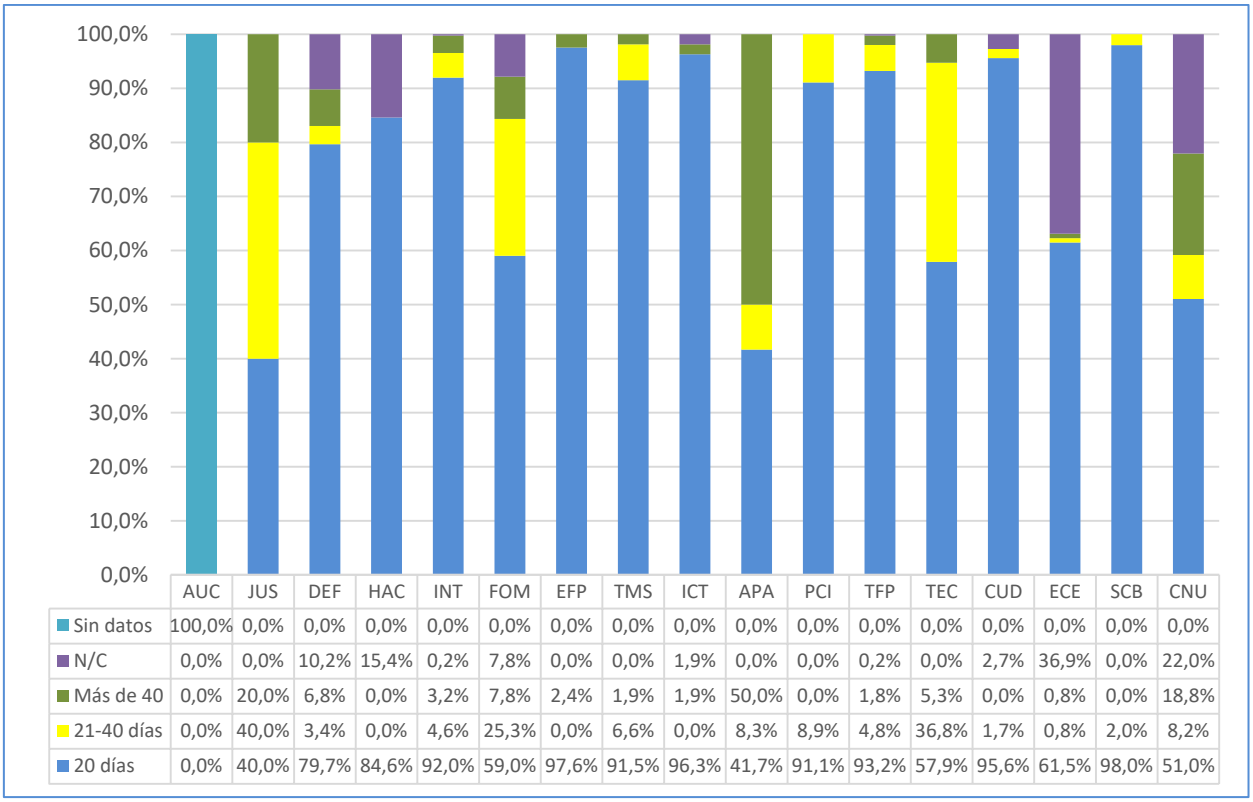
Por lo que respecta a las sugerencias recibidas en el año 2019, cabe señalar que 83% de las mismas fueron contestadas antes de los 20 días hábiles, un 6,4% entre los días 21 y 40 y un 4% fueron contestadas en más de 40 días.

Gráfico 43 Tiempo de respuesta a las sugerencias expresado en porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Gráfico 44 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio



	AUC	JUS	DEF	HAC	INT	FOM	EFP	TMS	ICT	APA	PCI	TFP	TEC	CUD	ECE	SCB	CNU
Sin datos	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
N/C	0,0%	0,0%	10,2%	15,4%	0,2%	7,8%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	2,7%	36,9%	0,0%	22,0%
Más de 40	0,0%	20,0%	6,8%	0,0%	3,2%	7,8%	2,4%	1,9%	1,9%	50,0%	0,0%	1,8%	5,3%	0,0%	0,8%	0,0%	18,8%
21-40 días	0,0%	40,0%	3,4%	0,0%	4,6%	25,3%	0,0%	6,6%	0,0%	8,3%	8,9%	4,8%	36,8%	1,7%	0,8%	2,0%	8,2%
20 días	0,0%	40,0%	79,7%	84,6%	92,0%	59,0%	97,6%	91,5%	96,3%	41,7%	91,1%	93,2%	57,9%	95,6%	61,5%	98,0%	51,0%

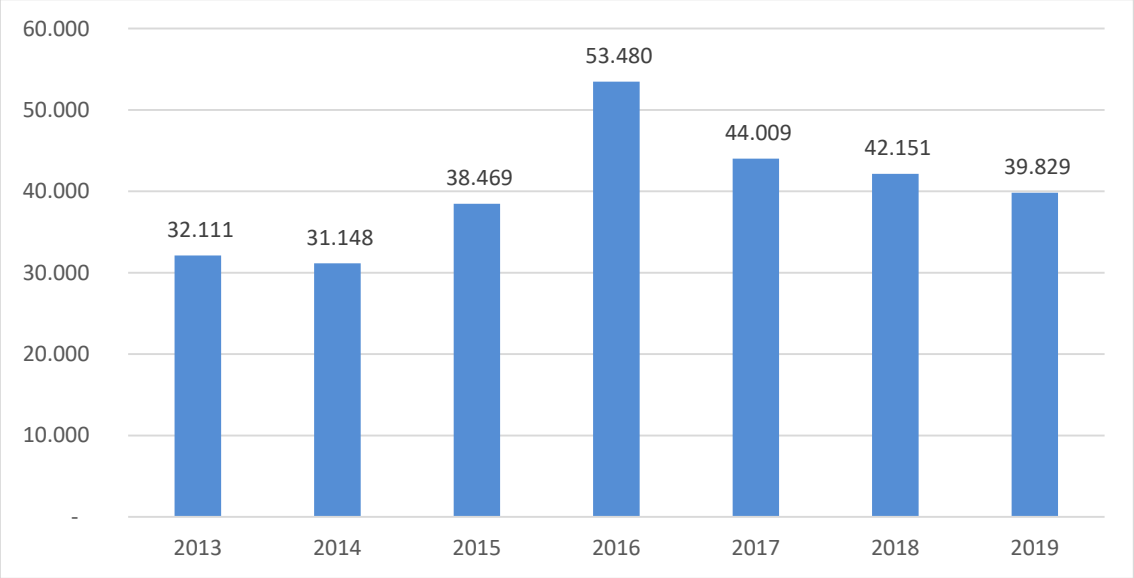
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Destacan las actuaciones de los Ministerios de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, que ha contestado al 98% en 20 días hábiles, de Educación y Formación Profesional, que lo ha hecho para el 97,6%, de Cultura y Deporte, para el 95,6%. Los Ministerios del Interior, de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, de Industria, Comercio y Turismo, de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, y de Política Territorial y Función Pública, han contestado más del 90% de las sugerencias antes de los 20 días hábiles.

3.4.5. Resultados del programa de quejas y sugerencias en los últimos años

Durante el periodo 2013-2019 se han recibido en la AGE un total de 281.197 quejas y sugerencias, de las que el 88% se han correspondido con quejas y el 12% con sugerencias. El promedio de comunicaciones en este mismo periodo asciende a 40.171.

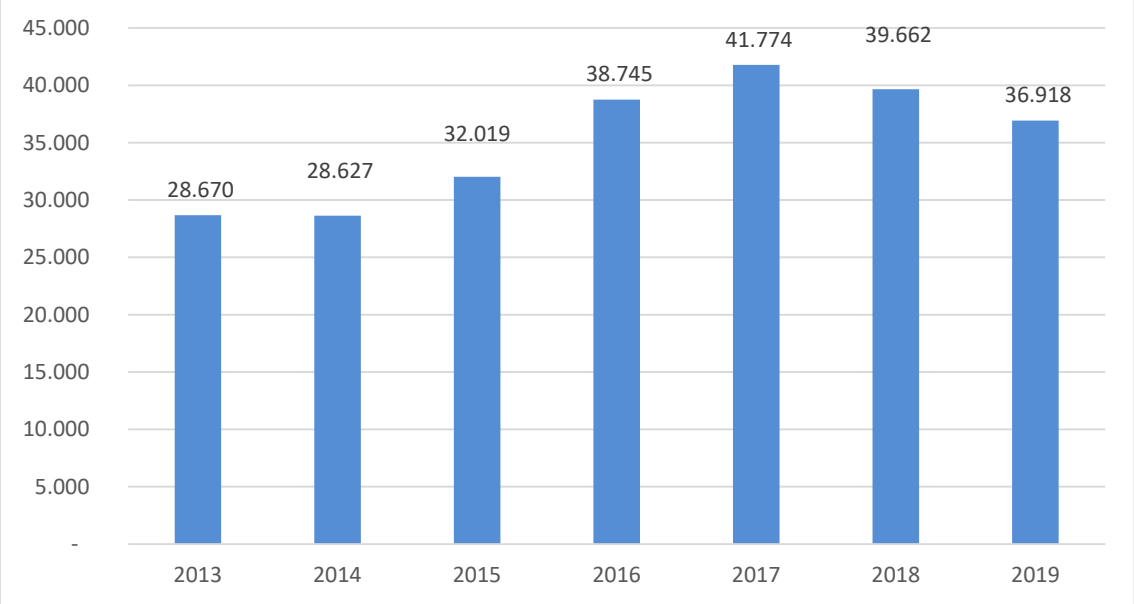
Gráfico 45 Número de quejas y sugerencias recibidas 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

El número de quejas recibidas en este periodo se ha ido incrementando cada año hasta 2017, pasando de 28.670 en el año 2013 a 41.774, sin embargo, en los 2 últimos años el número de quejas, ha descendido situándose en 2019 a 36.918.

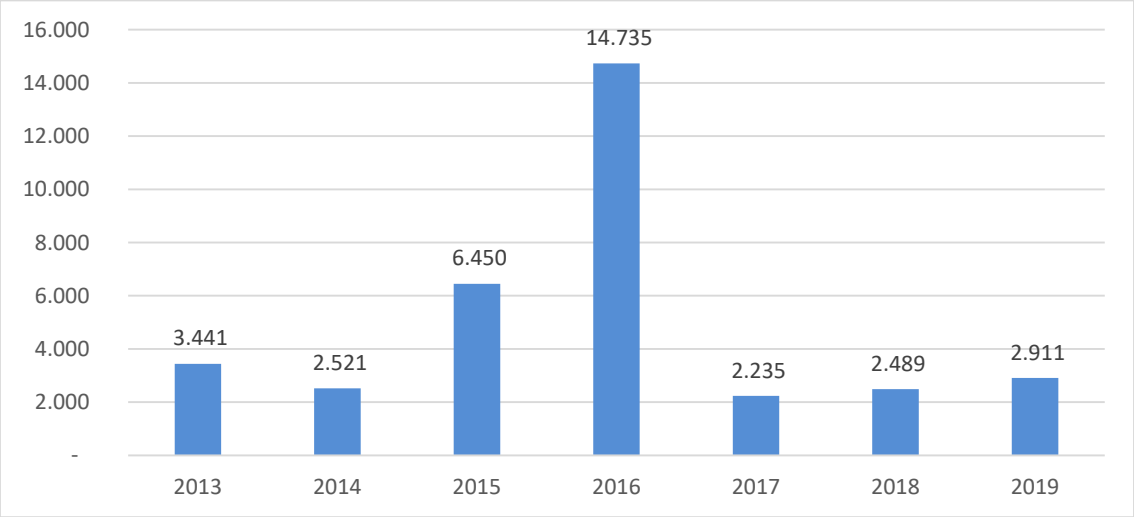
Gráfico 46 Número de quejas recibidas 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Las sugerencias presentan un comportamiento más errático, destacando el año 2016 en el que el número de sugerencias recibidas en los Departamentos Ministeriales fue significativamente superior, tanto a años precedentes como a años posteriores, si bien en los últimos tres años el número de sugerencias se mantiene en magnitudes similares, aunque con una tendencia al alza.

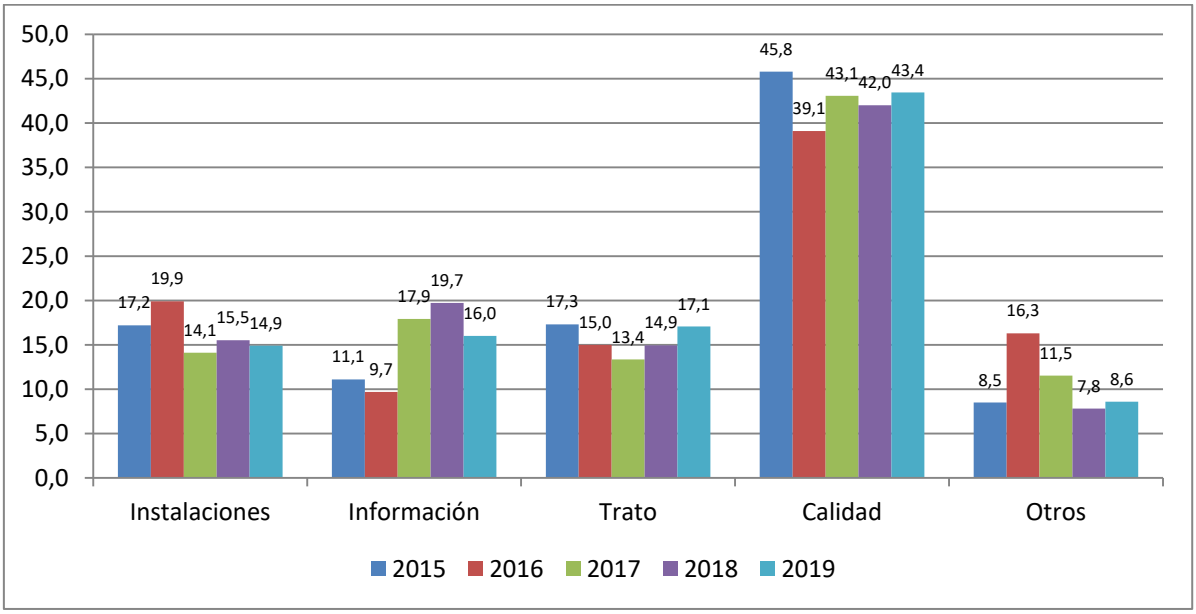
Gráfico 47 Número de sugerencias recibidas 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En el periodo 2015-2019 el motivo que genera mayor insatisfacción en los ciudadanos es la calidad de los servicios prestados.

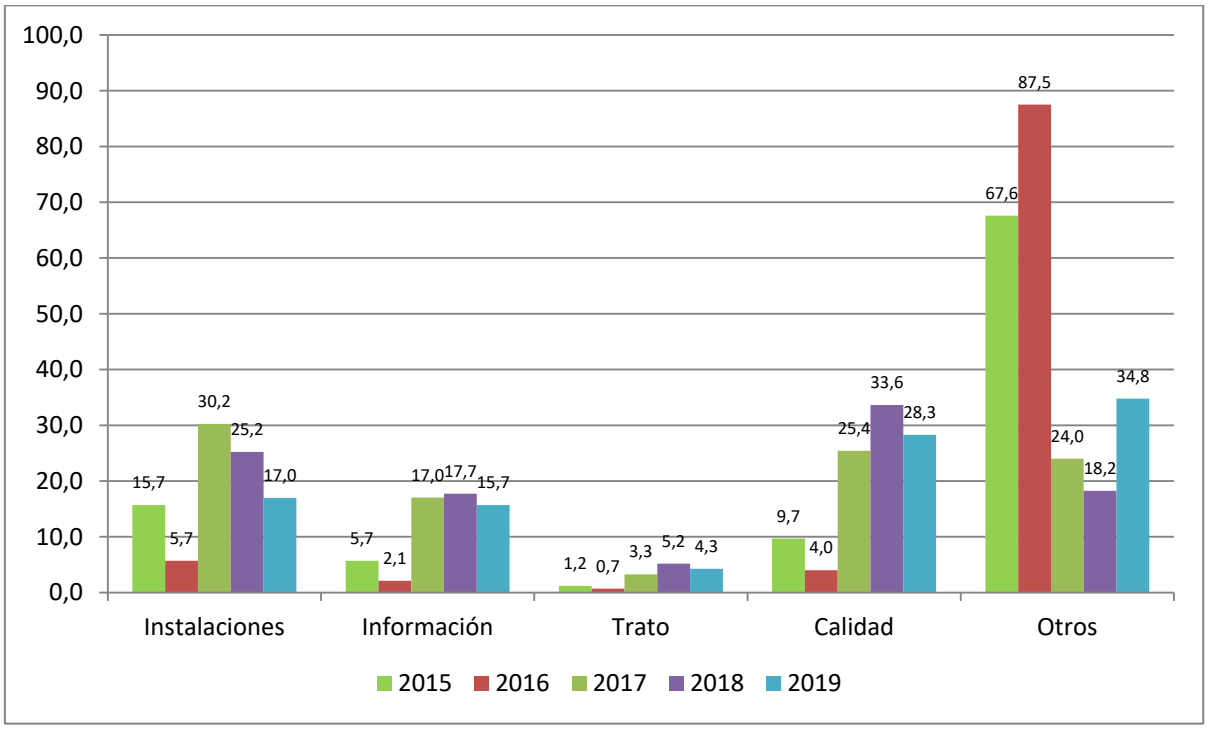
Gráfico 48 Evolución porcentual de los motivos de queja 2015-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Los motivos de presentación de sugerencias en el periodo estudiado no han podido ser tan claramente clasificados como en el caso de las quejas y se han venido englobando en un apartado genérico “otras causas" que impide obtener una mejor información. No obstante, la calidad del servicio en donde se concentran el mayor número de sugerencias en los 2 últimos años.

Gráfico 49 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2015-2019

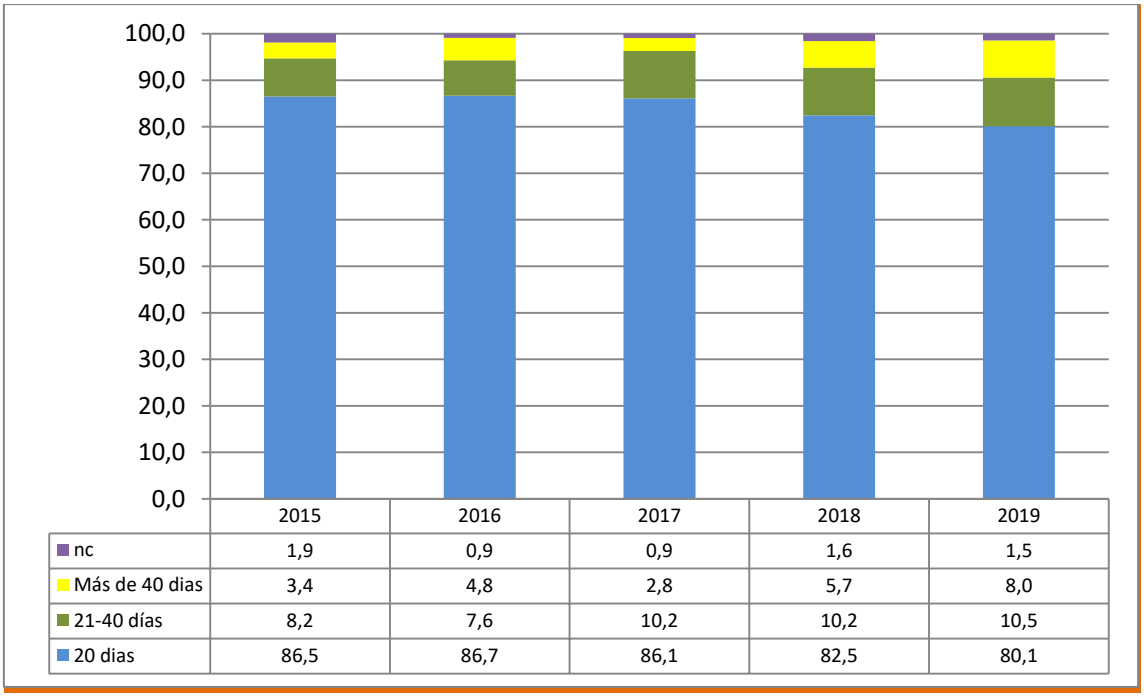


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En relación con el tiempo de respuesta en el periodo 2015-2019, se constata que el cumplimiento del plazo legal de respuesta se viene cumpliendo en la horquilla comprendida entre el 80% y el 90%, si bien con una tendencia descendente.

Esta evolución se muestra en los dos gráficos siguientes:

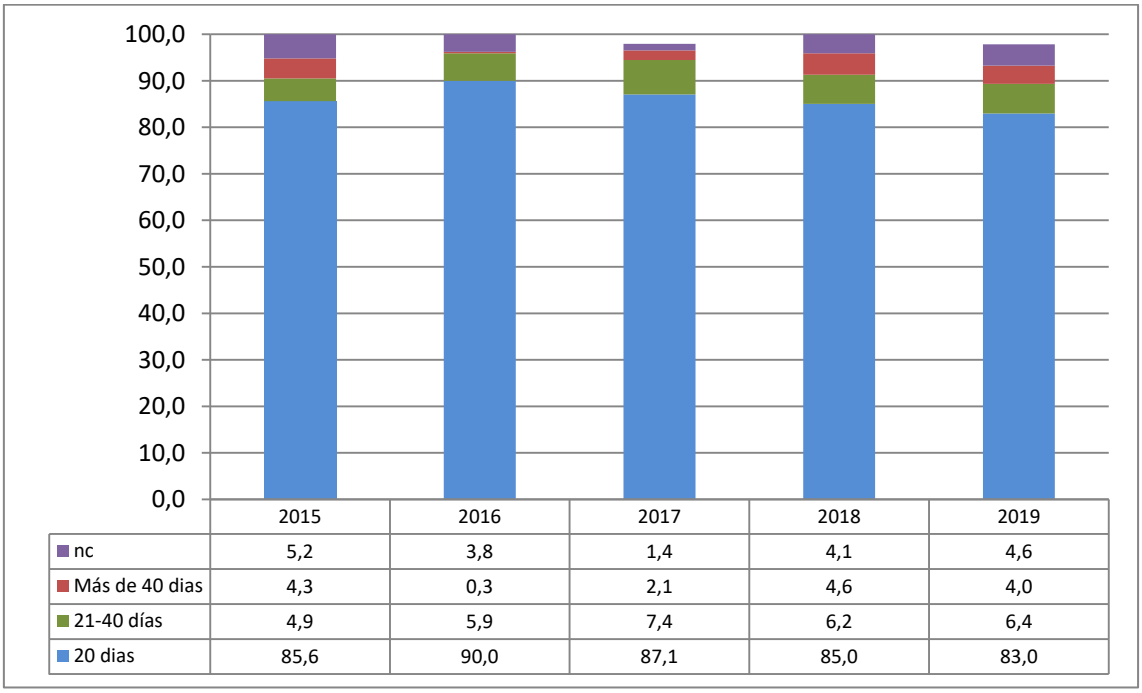
Gráfico 50 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2015-2019



	2015	2016	2017	2018	2019
nc	1,9	0,9	0,9	1,6	1,5
Más de 40 dias	3,4	4,8	2,8	5,7	8,0
21-40 días	8,2	7,6	10,2	10,2	10,5
20 dias	86,5	86,7	86,1	82,5	80,1

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Gráfico 51 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2015-2019



	2015	2016	2017	2018	2019
nc	5,2	3,8	1,4	4,1	4,6
Más de 40 dias	4,3	0,3	2,1	4,6	4,0
21-40 días	4,9	5,9	7,4	6,2	6,4
20 dias	85,6	90,0	87,1	85,0	83,0

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.4.6. Programa de quejas y sugerencias en los Organismos de Adhesión Voluntaria

El total de quejas y sugerencias recibidas por los treinta y nueve OAV ha sido de 203.826 , de las que 202.682 fueron Quejas y 1.144 Sugerencias.

Tabla 7 Quejas y sugerencias recibidas en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	Quejas	Sugerencias	Total
FOM	Puertos del Estado	15	4	19
	Autoridad Portuaria de Alicante	2	-	2
	Autoridad Portuaria de Almería	13	4	17
	Autoridad Portuaria de Avilés	-	-	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	176	13	189
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Baleares	178	20	198
	Autoridad Portuaria de Barcelona	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Cartagena	23	7	30
	Autoridad Portuaria de Castellón	44	-	44
	Autoridad Portuaria de Ceuta	1	-	1
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	1	-	1
	Autoridad Portuaria de Gijón	4	1	5
	Autoridad Portuaria de Huelva	10	3	13
	Autoridad Portuaria de A Coruña	10	-	10
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	76	4	80
	Autoridad Portuaria de Málaga	4	-	4
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	13	2	15
	Autoridad Portuaria de Melilla	7	-	7
	Autoridad Portuaria de Motril	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	46	-	46
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	48	-	48
	Autoridad Portuaria de Valencia	3	-	3
	Autoridad Portuaria de Vigo	25	19	44
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	-	-	-
	ENAIRE	49	3	52
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	3.150	-	3.150
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	4	36	40
	RENFE Viajeros, S.A.	189.214	-	189.214
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	318	47	365
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	8.650	890	9.540
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	-	-
CUD	Museo Nacional del Prado	424	11	435
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	174	78	252
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-	-	-
	Total	202.682	1.144	203.826

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Fruto de las quejas y sugerencias recibidas los OAV han llevado a cabo un total de 133 acciones de mejora.

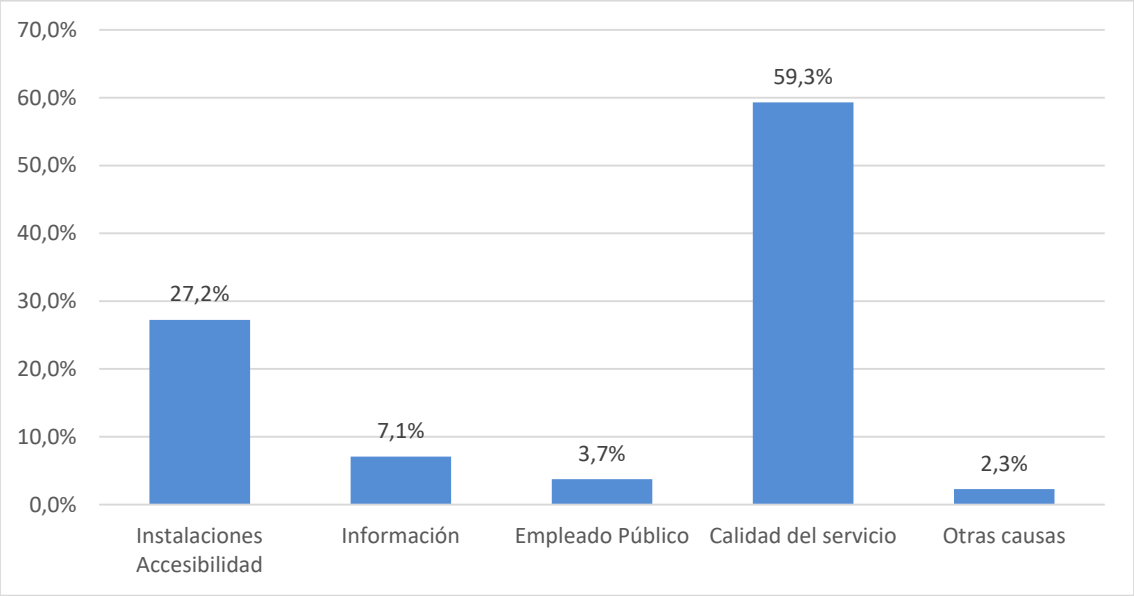
Tabla 8 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias en Organismos de Adhesión Voluntaria

		Acciones de mejora	
Ministerio	OAV	Quejas	Sugerencias
FOM	Puertos del Estado	-	-
	Autoridad Portuaria de Alicante	-	-
	Autoridad Portuaria de Almería	7	3
	Autoridad Portuaria de Avilés	-	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	-	-
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-	-
	Autoridad Portuaria de Baleares	4	-
	Autoridad Portuaria de Barcelona	-	-
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-	-
	Autoridad Portuaria de Cartagena	3	-
	Autoridad Portuaria de Castellón	-	-
	Autoridad Portuaria de Ceuta	-	-
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	-	-
	Autoridad Portuaria de Gijón	-	-
	Autoridad Portuaria de Huelva	10	2
	Autoridad Portuaria de A Coruña	5	-
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	-	-
	Autoridad Portuaria de Málaga	4	-
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	4	1
	Autoridad Portuaria de Melilla	2	-
	Autoridad Portuaria de Motril	-	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	-	-
	Autoridad Portuaria de Valencia	1	-
	Autoridad Portuaria de Vigo	18	-
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	-	-
	ENAIRE	2	-
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	-	-
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	1	2
	RENFE Viajeros, S.A.	-	-
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	18	8
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	-	-
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	-
CUD	Museo Nacional del Prado	-	-
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	18	20
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-	-
	Total	97	36

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

El principal motivo para la formulación de quejas ha sido la calidad del servicio prestado, seguido de las instalaciones o la accesibilidad.

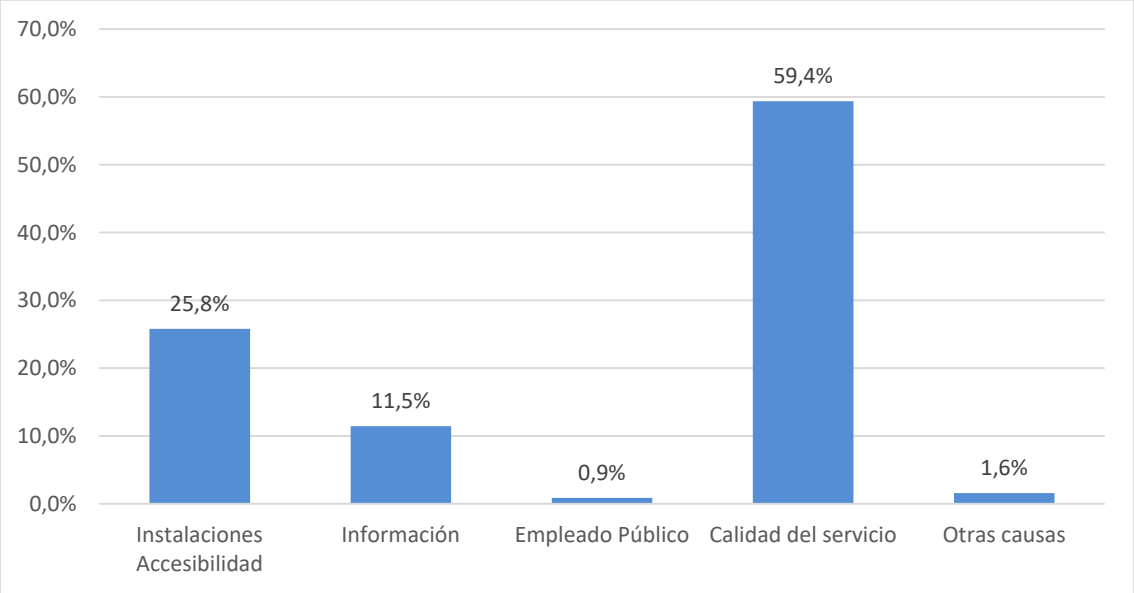
Gráfico 52 Distribución quejas Organismos de Adhesión Voluntaria por motivos



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto a las sugerencias, el mayor porcentaje de las mismas se acumula en el epígrafe de información.

Gráfico 53 Distribución sugerencias Organismos de Adhesión Voluntaria por motivos



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Del total de quejas recibidas (202.682), el 67,3% han sido respondidas en menos de 20 días hábiles, el 25,7% en un tiempo comprendido entre los 21 y los 40 días, el 7,0% en un tiempo superior a cuarenta días.

Tabla 9 Tiempo de respuesta a las quejas en Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	20 días	21-40 días	Más de 40	n/c	Total
FOM	Puertos del Estado	13	2	-	-	15
	Autoridad Portuaria de Alicante	1	-	1	-	2
	Autoridad Portuaria de Almería	13	-	-	-	13
	Autoridad Portuaria de Avilés	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	176	-	-	-	176
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Baleares	139	39	-	-	178
	Autoridad Portuaria de Barcelona	27	-	-	-	27
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Cartagena	23	-	-	-	23
	Autoridad Portuaria de Castellón	38	3	3	-	44
	Autoridad Portuaria de Ceuta	1	-	-	-	1
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	1	-	-	-	1
	Autoridad Portuaria de Gijón	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Huelva	8	-	-	2	10
	Autoridad Portuaria de A Coruña	10	-	-	-	10
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	63	7	-	6	76
	Autoridad Portuaria de Málaga	3	1	-	-	4
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	13	-	-	-	13
	Autoridad Portuaria de Melilla	-	7	-	-	7
	Autoridad Portuaria de Motril	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	34	9	3	-	46
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	46	2	-	-	48
	Autoridad Portuaria de Valencia	3	-	-	-	3
	Autoridad Portuaria de Vigo	25	-	-	-	25
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	-	-	-	-	-
	ENAIRE	22	18	9	-	49
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	2.773	295	46	36	3.150
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	3	1	-	-	4
	RENFE Viajeros, S.A.	123.677	51.565	13.972	-	189.214
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	290	8	20	-	318
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	8.545	47	58	-	8.650
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	-	-	-	-
CUD	Museo Nacional del Prado	224	143	57	-	424
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	158	7	-	9	174
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-	-	-	-	-
	Total	136.329	52.154	14.169	53	202.705

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto a las sugerencias, el 87,2% han recibido contestación antes de 20 días hábiles.

Tabla 10 Tiempo de respuesta a las sugerencias en Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	20 días	21-40 días	Más de 40	n/c	S/D	Total
FOM	Puertos del Estado	3	1	-	-	-	4
	Autoridad Portuaria de Alicante	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Almería	4	-	-	-	-	4
	Autoridad Portuaria de Avilés	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	13	-	-	-	-	13
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-	-	-	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Baleares	16	4	-	-	-	20
	Autoridad Portuaria de Barcelona	1	-	-	-	-	1
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Cartagena	7	-	-	-	-	7
	Autoridad Portuaria de Castellón	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Ceuta	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Gijón	-	-	-	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Huelva	-	1	-	2	-	3
	Autoridad Portuaria de A Coruña	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	4	-	-	-	-	4
	Autoridad Portuaria de Málaga	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	2	-	-	-	-	2
	Autoridad Portuaria de Melilla	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Motril	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Santander	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Valencia	-	-	-	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Vigo	-	-	-	-	19	19
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	-	-	-	-	-	-
	ENAIRE	3	-	-	-	-	3
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	-	-	-	-	-	-
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	2	1	33	-	-	36
	RENFE Viajeros, S.A.	-	-	-	-	-	-
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	-	-	-	-	47	47
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	876	2	12	-	-	890
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	-	-	-	-	-
CUD	Museo Nacional del Prado	4	2	5	-	-	11
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	63	-	-	15	-	78
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-	-	-	-	-	-
	Total	998	11	50	17	68	1.144

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.5. Programa de evaluación de la calidad

El programa de evaluación de la calidad impulsa la realización de evaluaciones de la calidad de la gestión a partir de modelos de excelencia reconocidos como son EFQM (European Foundation for Quality Management), CAF (Common Assessment Framework) o EVAM (Evaluación, Aprendizaje y Mejora), sin perjuicio de otros modelos que ya se vengan aplicando, o puedan aplicarse, en los distintos Departamentos Ministeriales, tal y como determina el apartado 1 del artículo 20 del Real Decreto 951/2005 ya citado.

Dicho artículo establece también que la evaluación se puede articular en dos niveles:

La autoevaluación, un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y deficiencias y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora.

La evaluación externa, el proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la autoevaluación y se someten a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán sus resultados conforme a los modelos de referencia.

Para la realización de las autoevaluaciones, los órganos y organismos tomarán como referencia, de entre los modelos a los que se ha hecho referencia, el más adecuado a su situación. En función de los resultados obtenidos se elaborarán planes o programas de mejora.

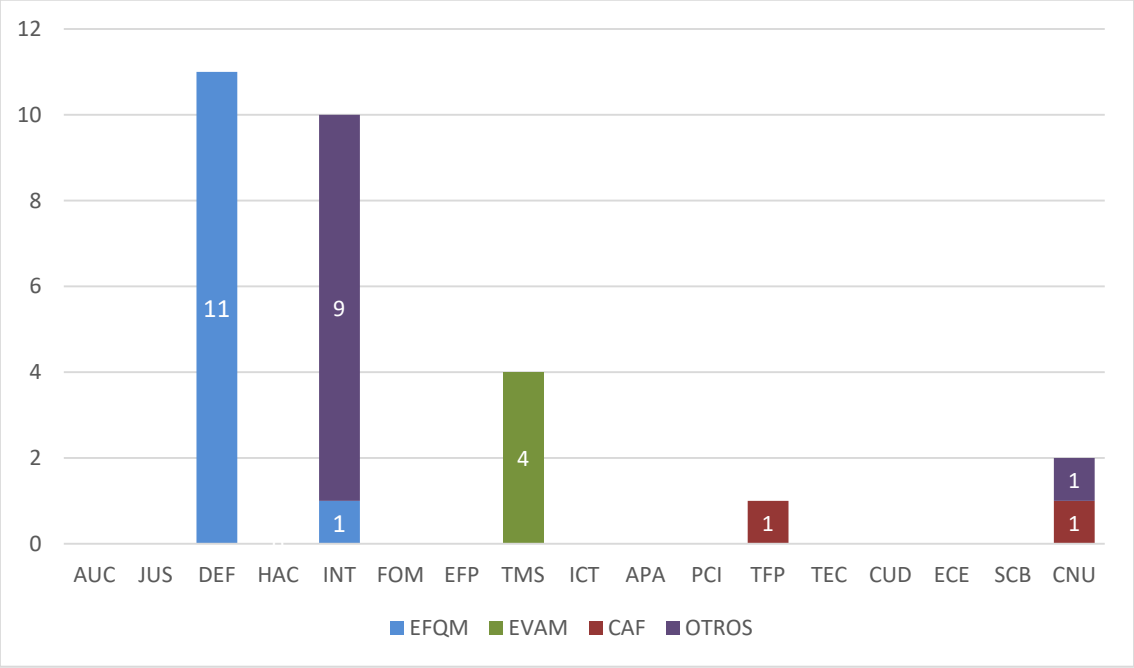
3.5.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2019

Durante el año 2019 se han llevado a cabo en la Administración General del Estado un total de 28 procesos de autoevaluación conforme a los modelos de excelencia.

Las actuaciones de autoevaluación se han llevado a cabo en los Ministerios de Defensa (11), del Interior (10), de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (4), de Ciencia, Innovación y Universidades (2) y de Política Territorial y Función Pública (1).

De las autoevaluaciones realizadas, 12 han sido conforme al modelo EFQM, en concreto 11 en el Ministerio de Defensa, y una en el Ministerio del Interior; 4 con el modelo EVAM en el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social; 2 autoevaluaciones con el modelo CAF, una en el Ministerio de Política Territorial y Función Pública y una en el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Por último, los Ministerios del Interior y de Ciencia, Innovación y Universidades han realizado 9 autoevaluaciones y 1 autoevaluación respectivamente conforme a otros modelos.

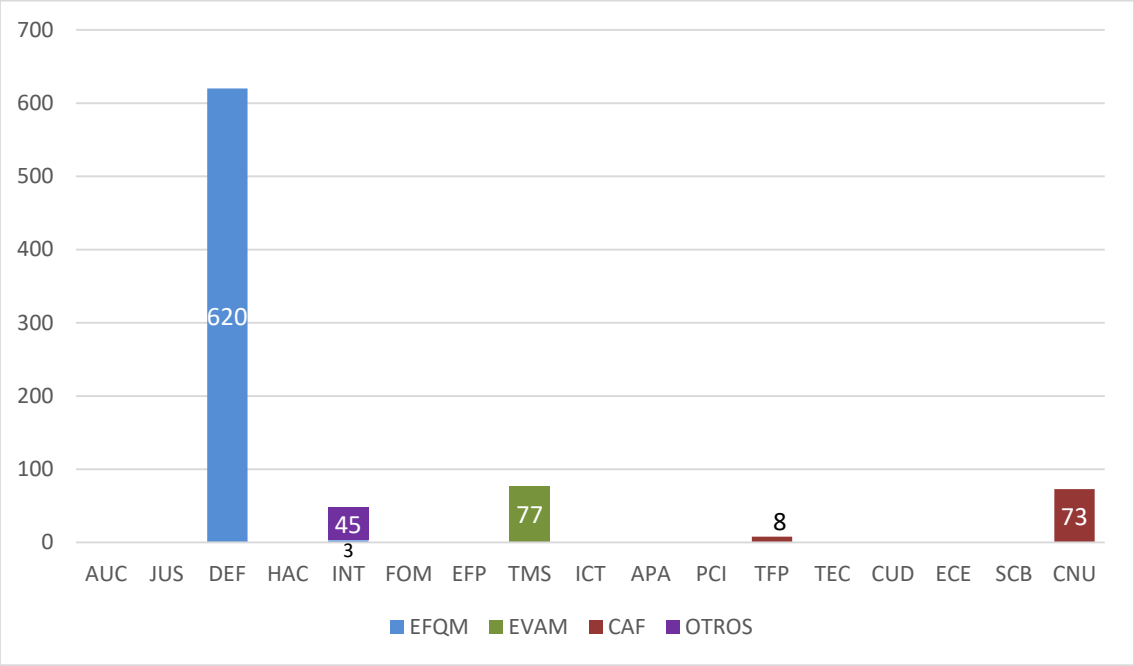
Gráfico 54 Número de autoevaluaciones realizadas en 2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Con motivo de las autoevaluaciones, se han detectado un total de 826 áreas de mejora, distribuidas según se indica en el cuadro adjunto.

Gráfico 55 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de 2019



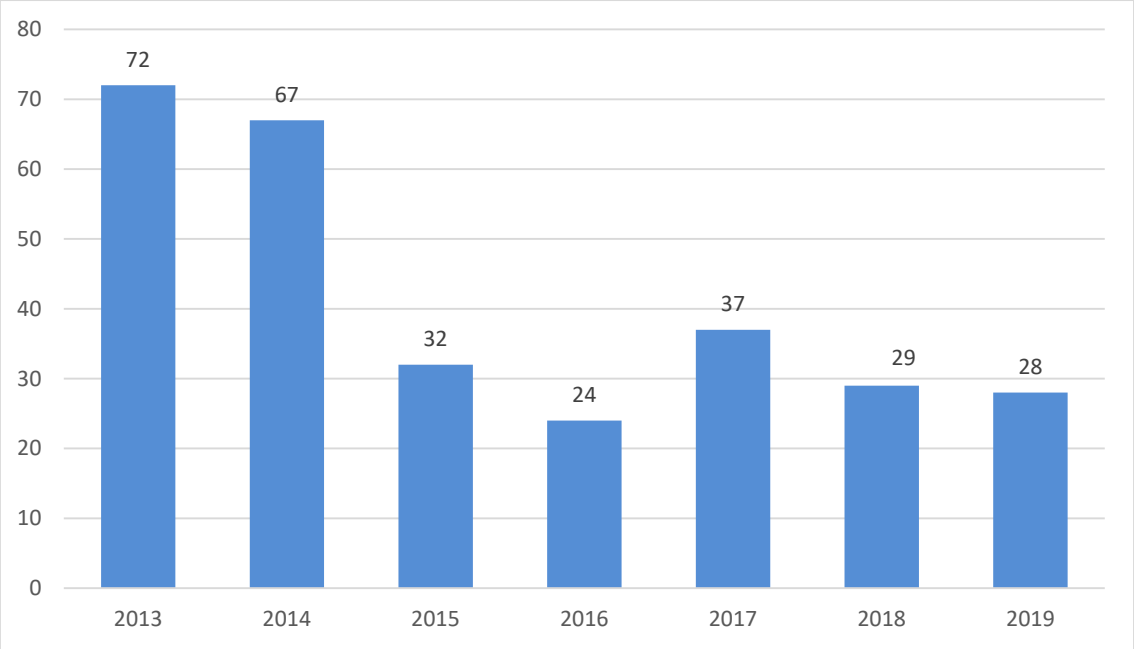
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Por otro lado, con motivo de 75 autoevaluaciones de este y años anteriores, en 2019 se han realizado un total de 365 acciones de mejora, de las que 205 corresponden al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 65 al de Política Territorial y Función Pública, 53 al Ministerio de Defensa, 34 al de Interior y 2 al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

3.5.2. Resultados del programa de evaluación de la calidad en los últimos años

Durante el periodo 2013-2019 se han realizado un total de 289 autoevaluaciones conforme a modelos de excelencia, lo que arroja un promedio anual de 41 autoevaluaciones.

Gráfico 56 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.5.3. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Durante el año 2019 los OAV del Ministerio de Fomento llevaron a cabo 12 autoevaluaciones conforme a otros modelos, 6 en la Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras, 5 en la Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa y 1 en la Autoridad Portuaria de Valencia.

3.6. Programa de reconocimiento

En 2019 se publicó la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Se persigue dotar de coherencia interna y mejorar la capacidad de gestión de dicho programa, previendo en una norma conjunta las bases reguladoras para participar en sus dos subprogramas:

Subprograma reconocimiento a la excelencia consistente en la certificación de las organizaciones que hayan acreditado un determinado nivel de excelencia por comparación a modelos de referencia reconocidos: "Modelo EFQM de Excelencia", de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad; "Marco Común de Evaluación" (CAF), de la Red EUPAN de la Unión Europea y "Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora" (EVAM), del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Subprograma premios a la calidad e innovación en la gestión pública con las siguientes modalidades:

Premio a la excelencia en la gestión pública, que tiene por objeto reconocer a las organizaciones que se hayan distinguido muy especialmente por la excelencia de su rendimiento global mediante comparación a modelos de referencia reconocidos.

Premio a la innovación en la gestión pública, destinado a reconocer las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios, así como las iniciativas que generen una mejora organizativa o de los procesos de gestión.

Premio ciudadanía, destinado a reconocer la calidad e impacto en la ciudadanía de iniciativas singulares de mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos o que reviertan en una mayor transparencia, participación, rendición de cuentas o integridad en la provisión de los servicios públicos.

Según lo previsto en el artículo 1, apartado 2 de la mencionada Orden TFP/967/2019, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento, se publicó la Orden TFP/1046/2019, de 15 de octubre, por la que se convoca el proceso de reconocimiento del nivel de excelencia y la XIII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

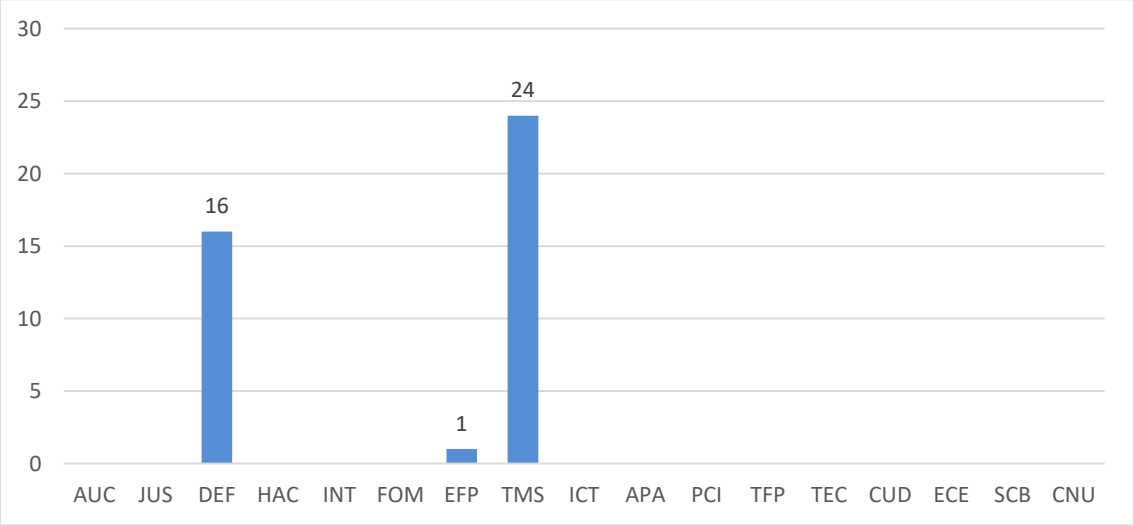
3.6.1. Subprograma de reconocimiento a la excelencia

La Dirección General de Gobernanza Pública emite, para otras organizaciones públicas, certificaciones basadas en el uso acreditado de los modelos de referencia EFQM, CAF y EVAM, previa solicitud voluntaria de las organizaciones candidatas, en base al programa de reconocimiento desarrollado, hasta el 26 de septiembre de 2019, por la Resolución de 18 de junio de 209, del Consejo Rector de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (B.O.E. de 14 de julio de 2009), y a partir de tal fecha, por la orden 967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

De acuerdo con el mencionado procedimiento, se emite una certificación del nivel de excelencia a aquellas organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a modelos de referencia y hayan sometido sus resultados a la correspondiente validación, de acuerdo con lo premios en el programa de reconocimiento. El proceso culmina con la resolución de certificación correspondiente y la concesión de un Sello, en función del modelo utilizado para la autoevaluación y del nivel de excelencia comprobado por la Dirección General

Los órganos y organismos públicos de la AGE obtuvieron durante el año 2019 un total de 41 certificaciones conforme a los modelos anteriormente señalados. La mayor actividad en este subprograma la presentan el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social que obtuvo 24 certificaciones y el Ministerio de Defensa que obtuvo 16 certificaciones. El Ministerio de Educación y Formación profesional con obtuvo 1 certificación.

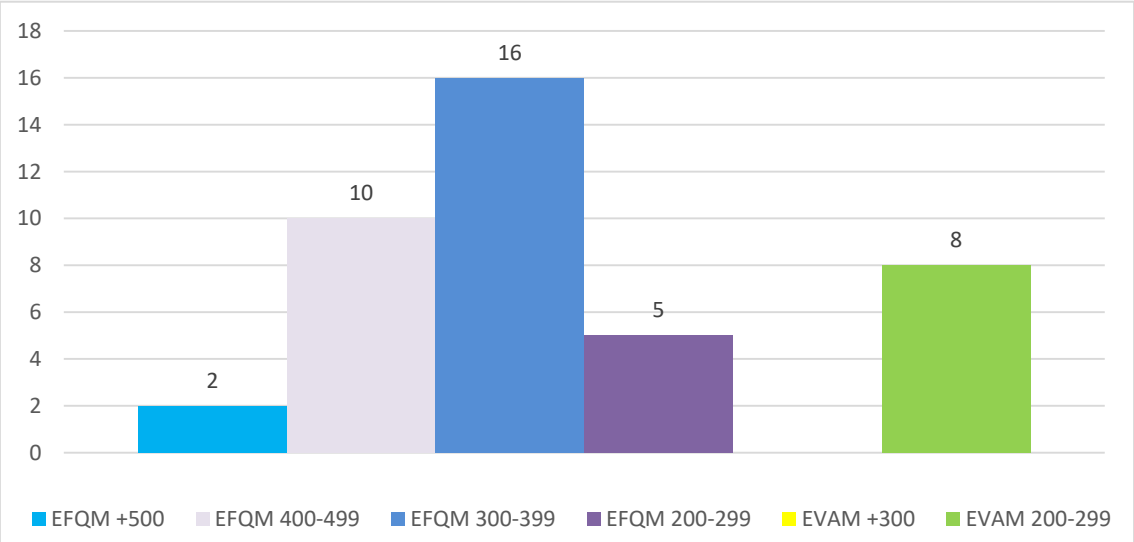
Gráfico 57 Certificaciones en modelos de excelencia de la DGGP 2019 por Ministerios



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Dos han sido los modelos utilizados por las organizaciones públicas: EFQM y EVAM. Así, durante el año 2019 se ha emitido 33 certificaciones conforme al modelo EFQM, de las que 25 eran nuevas y 8 se correspondían con renovaciones de certificados obtenidos anteriormente, y 8 certificaciones conforme al modelo EVAM, de las 6 eran nuevas y 2 renovaciones.

Gráfico 58 Certificaciones en modelos de excelencia por modelo y puntuación



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

A continuación se detallan las certificaciones en modelos de excelencia desagregadas por Ministerio, modelo y sello concedido, distinguiendo entre certificaciones nuevas y renovaciones.

Tabla 11 Certificaciones (nuevas) conforme a modelos de excelencia

Ministerio	Órgano	Modelo	Sello concedido
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa CEUTA	EFQM	EFQM 500
	Delegación de Defensa CANTABRIA	EFQM	EFQM 400-499
	Delegación de Defensa CATALUÑA	EFQM	EFQM 400-499
	Subdelegación de Defensa ALBACETE	EFQM	EFQM 400-499
	Subdelegación de Defensa CADIZ	EFQM	EFQM 400-499
	Subdelegación de Defensa PALENCIA	EFQM	EFQM 400-499
	Subdelegación de Defensa SEVILLA	EFQM	EFQM 400-499
	Subdelegación de Defensa SORIA	EFQM	EFQM 400-499
	Subdelegación de Defensa OURENSE	EFQM	EFQM 400-499
	Delegación de Defensa NAVARRA	EFQM	EFQM 300-399
	Subdelegación de Defensa GRANADA	EFQM	EFQM 300-399
	Subdelegación de Defensa GUADALAJARA	EFQM	EFQM 300-399
	Delegación de Defensa COMUNIDAD VALENCIANA	EFQM	EFQM 200-299
Ministerio de Educación y Formación Profesional	SG ATENCIÓN CIUDADANO, DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES, MEFP	EFQM	EFQM 300-399
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Instituto Nacional de la Seguridad Social ZAMORA	EFQM	EFQM 400-499
	Instituto Nacional de la Seguridad Social GRANADA	EFQM	EFQM 400-499
	Instituto Nacional de la Seguridad Social CIUDAD REAL	EFQM	EFQM 300-399
	Instituto Nacional de la Seguridad Social LUGO	EFQM	EFQM 300-399
	Instituto Nacional de la Seguridad Social PALENCIA	EFQM	EFQM 300-399
	Instituto Social de la Marina VILLAGARCIA DE AROUSA	EFQM	EFQM 300-399
	Tesorería General de la Seguridad Social A CORUÑA	EFQM	EFQM 300-399
	Tesorería General de la Seguridad Social ALMERIA	EFQM	EFQM 300-399
	Tesorería General de la Seguridad Social JAEN	EFQM	EFQM 300-399
	Tesorería General de la Seguridad Social PONTEVEDRA	EFQM	EFQM 300-399
	Instituto Social de la Marina A CORUÑA	EFQM	EFQM 200-299
	Instituto Social de la Marina ALMERIA	EVAM	EVAM 200-299
	Instituto Social de la Marina BIZKAIA	EVAM	EVAM 200-299
	Instituto Social de la Marina MADRID	EVAM	EVAM 200-299
	Instituto Social de la Marina VALENCIA	EVAM	EVAM 200-299
	Servicio Público de Empleo Estatal ALICANTE	EVAM	EVAM 200-299
	Servicio Público de Empleo Estatal VALENCIA	EVAM	EVAM 200-299

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Tabla 12 Certificaciones (renovaciones) conforme a modelos de excelencia

Ministerio	Órgano	Modelo	Sello concedido
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa MELILLA	EFQM	EFQM 500
	Subdelegación de Defensa CACERES	EFQM	EFQM 300-399
	Subdelegación de Defensa VITORIA	EFQM	EFQM 300-399
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Instituto Nacional de la Seguridad Social MURCIA	EFQM	EFQM 300-399
	Instituto Nacional de la Seguridad Social NAVARRA	EFQM	EFQM 300-399
	Instituto Nacional de la Seguridad Social HUELVA	EFQM	EFQM 200-299
	Instituto Nacional de la Seguridad Social LA RIOJA	EFQM	EFQM 200-299
	Tesorería General de la Seguridad Social SEGOVIA	EFQM	EFQM 200-299
	Instituto Social de la Marina CANTABRIA	EVAM	EVAM 200-299
	Instituto Social de la Marina MELILLA	EVAM	EVAM 200-299

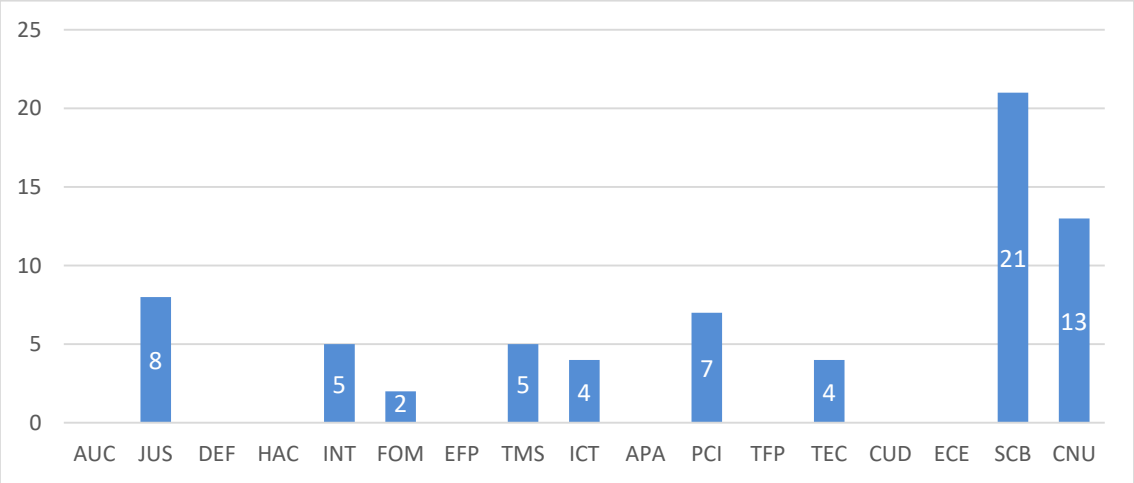
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto a las certificaciones en el ámbito de la normalización, los Ministerios contaron con 69 certificaciones de calidad[9] vigentes en 2019.

Las normas más utilizadas por las organizaciones públicas para certificarse han sido las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 17.025, siendo AENOR, en el 39% de los casos, y ENAC, en el 29%, los organismos que mayoritariamente han otorgado estos reconocimientos.

El reparto de certificaciones en el ámbito de la normalización por Ministerio fue el que se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico 59 Certificaciones en el ámbito de la normalización



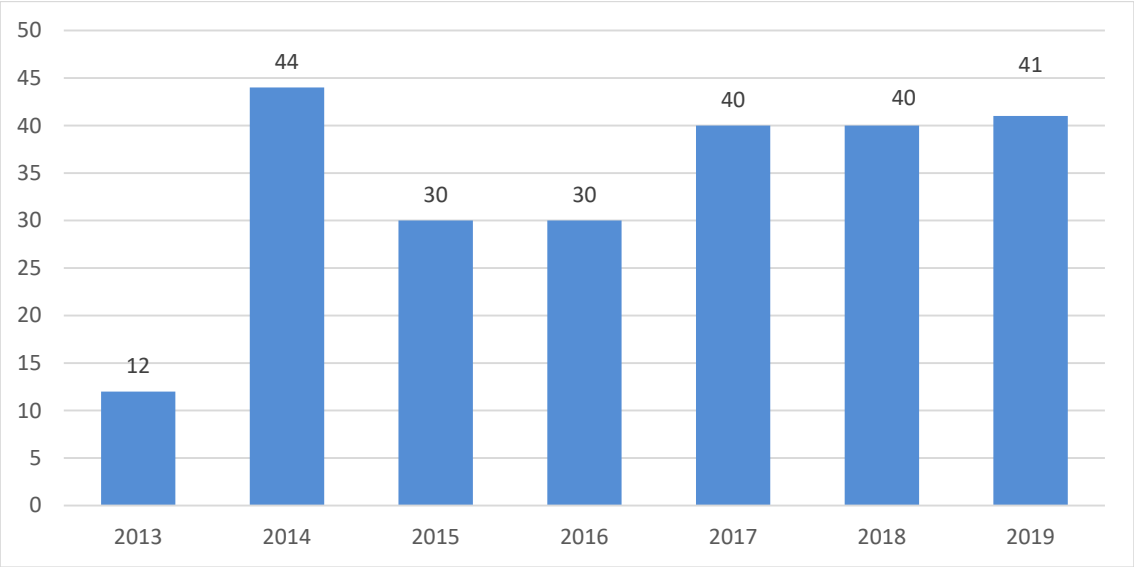
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

[9] Anexo I: Relación de certificaciones en el ámbito de la normalización.

3.6.2. Resultados del subprograma reconocimiento a la excelencia en los últimos años

Durante el periodo 2013-2019 se han certificado en modelos de excelencia, conforme al procedimiento establecido en el Marco General, un total de 263 órganos y organizaciones de la AGE. Los resultados de este programa se mantienen estables presentado cifras muy similares en los últimos cinco años.

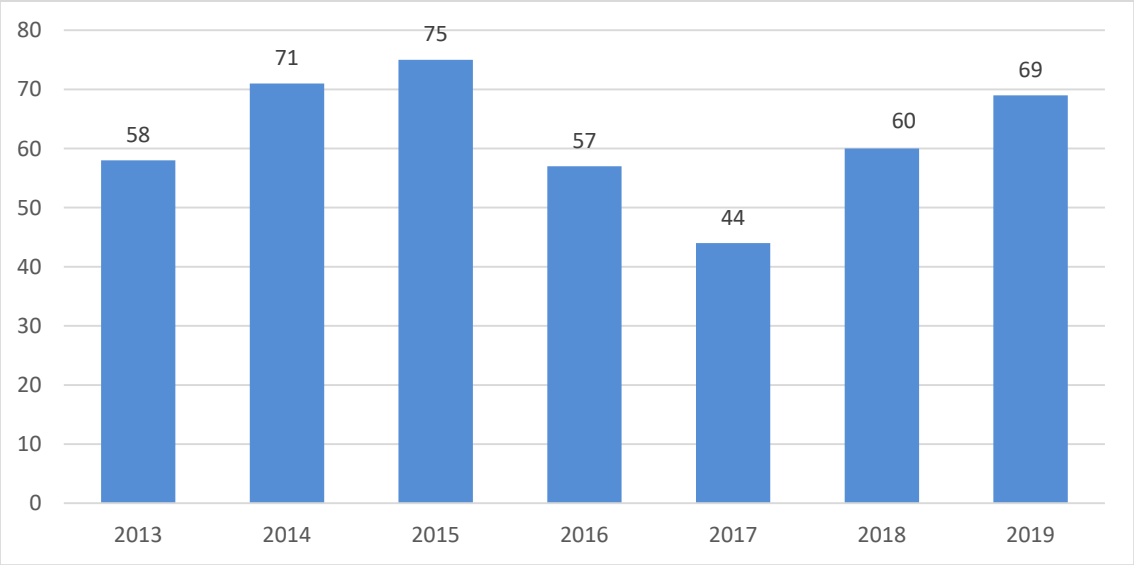
Gráfico 60 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En cuanto a las certificaciones en el ámbito de la normalización recibidas por los órganos y organismos de la AGE durante el periodo 2013-2019, se han obtenido un total de 434 certificaciones, lo que arroja una media de 62 certificaciones al año.

Gráfico 61 Número de certificaciones en el ámbito de la normalización 2013-2019



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.6.3. Subprograma de reconocimiento a la excelencia en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Los OAV han recibido un total de 97 certificaciones durante 2019, de las cuales 3 se corresponden con modelos de excelencia y 89 con certificaciones en el ámbito de la normalización.

Las certificaciones en modelos de excelencia corresponden a Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) y a Renfe Viajeros S.A

Tabla 13 Certificaciones en modelos de excelencia y en el ámbito de la normalización en los Organismos de Adhesión Voluntaria

Ministerio	OAV	Certificaciones Modelos de Excelencia	Certificaciones normalización	Total
FOM	Puertos del Estado	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Alicante	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Almería	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Avilés	-	-	-
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Baleares	-	3	3
	Autoridad Portuaria de Barcelona	-	13	13
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Cartagena	-	4	4
	Autoridad Portuaria de Castellón	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Ceuta	-	6	6
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	1	1	2
	Autoridad Portuaria de Gijón	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Huelva	-	1	1
	Autoridad Portuaria de A Coruña	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Málaga	-	-	-
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Melilla	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Motril	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Santander	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Santander	-	2	2
	Autoridad Portuaria de Sevilla	-	-	-
	Autoridad Portuaria de Tarragona	-	6	6
	Autoridad Portuaria de Valencia	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Vigo	-	1	1
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	-	5	5
	ENAIRE	-	1	1
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	1	6	7
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	-	1	1
	RENFE Viajeros, S.A.	1	16	17
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	-	11	11
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	-	4	4
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	-	-
CUD	Museo Nacional del Prado	-	-	-
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	-	-	-
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-	-	-
	Total	3	94	97

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

3.6.4. Subprograma de premios a la calidad e innovación en la gestión pública

En 2019 se publicó la Orden TFP/1046/2019, de 15 de octubre, por la que se convoca el proceso de Reconocimiento del nivel de excelencia y la XIII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Así mismo, durante 2019 finalizó el proceso de la XII edición de los Premios, publicándose la Orden TFP/109/2019, de 5 de febrero, por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública XII edición (B.O.E. 8 de febrero de 2019).

Tabla 14 Relación de Premios XII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública recibidos en el ámbito de la AGE

Ministerio	Organización /Unidad	Práctica	Premio
DEF	Delegación de Defensa en la Ciudad de Melilla		Excelencia (mención especial)
TMS	TGSS	Sistema de Liquidación Directa. Nuevo procedimiento de liquidación de cuotas para empresas	Ciudadanía
	TGSS	Sistema de evaluación del rendimiento, la eficacia y la eficiencia en la TGSS (SEREs)	Innovación en la Gestión
	INSS Málaga	Acceso a la historia clínica telemática de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social por los médicos inspectores del INSS de Málaga	Innovación en la Gestión (accésit)
CNU	Consorcio universitario del Centro Asociado a la UNED de Tudela	Gestión por procesos basado en diagramas de flujo interactivos: del diseño al trabajo real	Innovación en la Gestión (accésit)
	UNED	Plataforma digital de gestión y evaluación de exámenes para el desarrollo de las Pruebas Presenciales en los Centros Asociados de la UNED	Innovación en la Gestión (accésit)

Fuente: datos de la DGGP

A continuación se detallan otros premios y reconocimientos recibidos por los diferentes Departamentos Ministeriales y sus OAV durante 2019 y que suponen un reconocimiento en campos referentes a su actividad.

Tabla 15 Sellos de Cristal otorgados por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2019 a organizaciones que han usado modelos de excelencia.

Sellos de Cristal otorgados por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2019 a organizaciones que han usado modelos de excelencia	
Ministerio	Organización /Unidad
DEF	Subdelegación de Defensa de Málaga
	Subdelegación de Defensa en Soria
	Subdelegación de Defensa en Palencia
	Subdelegación de Defensa en Albacete
	Delegación de Defensa en Cataluña
TMS	Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Zamora
	Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Granada
	Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Valencia

Tabla 16 Otros premios a la Excelencia o la Gestión de Calidad.

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio del Interior	DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA	PREMIO AL MEJOR PROYECTO DE COLABORACION ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS	INNOVACIÓN EN EL CPD	DATACENTERMARKET	FEBRERO 2019	PRIMER PREMIO
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Dirección Provincial del INSS en Málaga.	PREMIO A LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN	Acceso telemático a la historia clínica electrónica de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social por los médicos inspectores del INSS de Málaga,	Dirección General Gobernanza Pública	02/05/2019	Accésit
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Secretaría General TGSS	Call for innovation	Premio a la Innovación en la gestión a la práctica “Sistema de Evaluación del rendimiento, la eficacia y la eficiencia en la TGSS (SEREs)	OCDE	Pendiente	Candidatura
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Subdirección General TGSS en Recaudación en Periodo Voluntario	Call for innovation	Eficacia y Eficiencia en la lucha contra el fraude	OCDE	Pendiente	Candidatura
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Dirección Provincial TGSS de Valencia	Call for innovation	Unidad de asistencia al ciudadano	OCDE	Pendiente	Candidatura
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Dirección General de la TGSS	Premio innovación en la gestión	Proyecto Import@s	ABB	12/04/2020	Premio

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio para la Transición Ecológica	CH del Segura	Mejor Proyecto de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de una Institución Regional.	Aplicación AQUO	DiaTIC19	25/05/2019	1ºPremio
Ministerio para la Transición Ecológica	Fundación Biodiversidad	Premios Salvamento Marítimo	Mejor contribución al ODS 14	Ministerio de Fomento	12/10/2019	1º Premio de Salvamento Marítimo
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	CIEMAT-CEDER	VII Premios a la Innovación y Tecnología para la Eficiencia Energética en la era digital	Máxima eficiencia en los CPDs para repoblar la España Vaciada	ENER TIC	12-diciembre-2019	1 Premio
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Plataforma Solar de Almería	Contribución a la protección y el cuidado del medioambiente	Investigación y transferencia tecnológica en energía termosolar	Subdelegación del Gobierno de Almería	5-diciembre-2019	Reconocimiento
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	CIEMAT	Reconocimiento a las entidades destacadas entre las muchas que acogen alumnos en practicas	Entidad colaboradora con los programas de prácticas	Universidad Complutense de Madrid	3-diciembre-2019	Reconocimiento
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Vanesa Gutiérrez Rodrigo – Unidad de Geología Ambiental	Premio extraordinario doctorado	Tesis transporte de gas en materiales de barrera	Facultad Geología UCM	Octubre 2019	Premio extraordinario
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Paula Rio- Departamento Investigación Básica	Young Investigator Award	Desarrollo de nuevas estrategias de terapia génica para el tratamiento de pacientes con anemia de Fanconi	Congreso de la Sociedades Europea y Española de Terapia Génica y Celular	Octubre 2019	1 Premio

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Alberto Martilli-Unidad de Modelización y Ecotoxicidad de Contaminación Atmosférica	Helmut E. Landsberg Award 2020	Liderazgo en el campo de la ciencia de la capa límite urbana y las contribuciones fundamentales para la modelización de los procesos atmosféricos en ciudades	American Meteorological Society	Diciembre 2019	1 Premio
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Proyecto Interreg SUDOE ClimACT- Unidad de Análisis de Sistemas Energéticos	Premios de la Semana de la Energía Sostenible de la UE	Actuando por la transición a una economía de bajo carbono en las escuelas. Desarrollo de herramientas de apoyo	EUSEW	Junio 2019	Galardón
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Unidad de Conservación y Recuperación de Suelos	Mejor artículo en la categoría "Ingeniería y Medio Ambiente"	Nuevo equipo de desorción térmica de contaminantes en suelos	Fundación Técnica Industrial	Marzo 2019	1 Premio
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Miguel Angel Lominchar- Dpto Medio Ambiente	Premio Extraordinario de Doctorado	Tesis: Acumulación de metales pesados en Typha domingensis en la comarca minera de Almadén y adaptación de métodos analíticos para la especiación de mercurio en especies vegetales	Universidad Politécnica de Madrid	Enero 2019	1 Premio
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Nerea Panadero Álvarez-Laboratorio Nacional de Fusión	Premio Extraordinario de Doctorado	Tesis: A study of the physics of pellet injection in magnetically confined plasmas in stellarators	Universidad Carlos III de Madrid	Enero 2019	1 Premio
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Eva Blasco-CIEDA	Premio Extraordinario de Doctorado	Tesis: Propiedad privada forestal y energías renovables	Universidad de Alicante	Enero 2019	1 Premio

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P.	Tomás de Aquino 2018-2019	Reconoce a FECYT por su labor en el territorio del conocimiento, apoyando al sistema universitario en el fomento de la cultura científica y la divulgación	Universidad de Córdoba	19/12/2019	Distinción
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P	Premio Boehringer Ingelheim al periodismo y divulgación en salud	Agencia SINC en la categoría especial 'Medio más Involucrado en Comunicación de Salud'	Boehringer Ingelheim	28/10/2019	Finalista
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P	Premio Boehringer Ingelheim al periodismo y divulgación en salud	Reportaje de redactora Agencia SINC, categoría de Periodismo con Impacto Social: El robot social de Elche que se cruzó en Kansas con un niño autista	Boehringer Ingelheim	28/10/2019	Finalista
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P.	XX Edición del Premio de Periodismo de Accenture	Reportaje de redactora Agencia SINC, en la categoría de Inteligencia Artificial: El robot social de Elche que se cruzó en Kansas con un niño autista	Accenture	20/06/2019	Finalista
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P	I Premio GSK al Periodismo Respiratorio "Innovación que se respira	Reportaje de redactora Agencia SINC: Vivir con asma: cuando respirar te ahoga	GSK	04/02/2019	Mención de Honor
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P.	Prisma de Bronce	Reportaje de colaborador publicado en Agencia SINC, al mejor artículo periodístico de divulgación científica: No, el ser humano no se está volviendo cada vez más tonto	Museos Científicos Coruñeses (Ayuntamiento de A Coruña)	29/09/2019	1.º Premio

Tabla 17 Premios a otras iniciativas recibidos.

PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Justicia	División de Tecnología y Servicios Públicos Digitales	Premios @aslan	Nuevos Servicios al Ciudadano - Nacionalidad-Tramitación masiva de expedientes	Asociación de proveedores de red y telecomunicaciones @aslan	03/10/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	División de Tecnología y Servicios Públicos Digitales	Premios @aslan	Seguridad y protección del dato - La vida del dato en el Ministerio de Justicia: control en el punto de acceso y protección de fugas	Asociación de proveedores de red y telecomunicaciones @aslan	03/10/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	División de Tecnología y Servicios Públicos Digitales	Premios @aslan	GEXPOL Y CUADROPOL: ejes para la tramitación normativa en el ministerio de justicia	Asociación de proveedores de red y telecomunicaciones @aslan	03/10/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	VI edición Premios Innovación en el CPD	Proyecto de Modernización del CPD	Data Center Market	31/01/2019	1º Premio
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	Premios CNIS 2019. Premio Proyecto consolidado en Interoperabilidad	Remisión Electrónica de Expedientes Administrativos	IX Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos	27/02/2019	1º Premio
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	Premios CNIS 2019. Premio proyecto consolidado de Transformación Digital y Cambio Cultural	Justicia Digital	IX Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos	27/02/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	XI Premios @asLAN a Administraciones y Organismos Públicos. Categoría Centro de Datos	Consolidación de infraestructuras TIC	Asociación @asLAN	04/03/2019	Finalista

PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	XI Premios @asLAN a Administraciones y Organismos Públicos. Categoría Seguridad y Protección del Dato	Modelo Unificado de Seguridad	Asociación @asLAN	04/03/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	XI Premios @asLAN a Administraciones y Organismos Públicos. Categoría Gestión eficiente	Programa de Optimización de Procesos	Asociación @asLAN	04/03/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	Premios Excelencia Digital CIONET 2019	categoría sector público	CIONET	19/06/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	CIO SUMMIT 2019. categoría “Proyecto de Data Governance”	Estrategia de transformación digital	IDC Research	19/09/2019	1º Premio
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	Premios European Crystal Scales of Justice 2019	Justicia Digital	Consejo de Europa	25/10/2019	Mención especial del jurado
Ministerio de Justicia	DG de Transformación Digital de Admón de Justicia-SG de Planificación y Gestión de Transformación Digital	Premios a la innovación y tecnología para la eficiencia energética en la era digital. Categoría Smart Data Center	CPD: optimización energética y utilización eficiente de instalaciones y servicios	Plataforma Enertic.org	12/12/2019	Finalista
Ministerio de Justicia	INSTITUTO NACIONAL DE TOXICOLOGÍA Y CIENCIAS FORENSES	Orden al Mérito del Plan Nacional sobre Drogas	Actividades relacionadas con el Plan Nacional de Drogas	Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas	23/09/2020	Cruz Blanca

PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Hacienda	Parque Movil del Estado/SPRL	MEPS	Prevención de riesgos laborales/Salud	Asociación para la Innovación en Prevención y Salud PRL Innovación	16-12-2019	Clasificación dentro del TOP de las mejores empresas preventivas del país.
Ministerio de Política Territorial y Función Pública	SGAD	Premio @asLAN	Plataforma FACeB2B de distribución de facturas electrónicas	@asLAN	Abril 2019	1º Premio
Ministerio de Política Territorial y Función Pública	SGAD	Premio al mejor proyecto de seguridad en CNIS	Cl@ve	CNIS	Abril 2019	1º Premio
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso)	Premio Soplón 2019	Su labor en el fomento de la cooperación con las organizaciones y entidades que agrupan a personas mayores	Asociación Cultural Ofecum (Oferta Cultural de la Universidad de Mayores)	14/03/2019	Distinción
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Director General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales	40 aniversario de la Asociación “Verdiblanca”	Su contribución al desarrollo, proyección y buena calidad de gestión de esta entidad para mejorar la inclusión de las personas con discapacidad.	Asociación de Personas con Discapacidad “Verdiblanca”	06/08/2019	Distinción
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Directora del Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral	XXV Jornadas Científicas	. Reconocimiento por su “esfuerzo y dedicación desinteresada colaborando en el desarrollo de nuestras Jornadas Científicas a lo largo de estos 25 años”	ASPAYM	06/10/2019	Reconocimiento

PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS						
Ministerio	Organización/unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Director del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Madrid	XXV Jornadas Científicas	Reconocimiento a su trayectoria impulsando una estrategia innovadora de "vida independiente y participación social" en materia de personas con discapacidad	ASPAYM	06/10/2019	Reconocimiento
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (CREER)	Premios SENDA	Proyecto Europeo INNOVCare 2015-2018,	Grupo SENDA	17/09/2019	Premio SENDA a la Iniciativa Pública
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Revista "Autonomía Personal"	Premio Roosevelt	Calidad, rigor y credibilidad en el tratamiento de la información relacionada con las personas con discapacidad.	Asociación Roosevelt	12/02/2019	Premio Medio de Comunicación
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat)	Premios Lares	Su trayectoria como organismo garante del derecho a la accesibilidad universal para las personas	Asociación Lares	13/12/2019	Premio Lares Acciçon Social

Tabla 18 OAV. Otros premios a la Excelencia o la Gestión de Calidad.

OAV. OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD						
Ministerio	**Organización/unidad**	**Denominación del Premio**	**Práctica galardonada**	**Entidad convocante**	**Fecha**	**Tipo de galardón**
Ministerio de Fomento	Autoridad Portuaria de Cartagena	Premio nacional SEPOR	Exportación e internacionalización	SEPOR		Oro
Ministerio de Fomento	Autoridad Portuaria de Cartagena	Premio Dirección Humana a la Empresa	Dirección Humana	Asociación Dirección Humana	Marzo	1º premio
Ministerio de Fomento	Autoridad Portuaria de Cartagena	Small –Scale LNG	Desarrollo proactivo en infraestructuras GNL		Febrero	1º premio
Ministerio de Fomento	Autoridad Portuaria de Cartagena	Premios La Verdad	Creación y mantenimiento de su web	La Verdad	Marzo	Finalista
Ministerio de Fomento	ENAIRE	Premio a la Excelencia en el control del tráfico Aéreo	Control aéreo	Avion Revue	19-ene	Premio
Ministerio de Fomento	Director General	Premio de la Asociación de Líneas Aéreas	Gestión y modernización de ENAIRE	Asociación de Líneas Aéreas	19-may	Premio
Ministerio para la Transición Ecológica	IDAE	Premios a las mejores buenas prácticas en proyectos cofinanciados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER	Actuación de Rehabilitación realizada en el barrio de viviendas sociales de La Txantrea (Pamplona) por la Empresa Navarra de Suelo y Vivienda (NASUVINSA), por ser un ejemplo destacable de actuación realizada en el marco del Programa PAREER-CRECE-FEDER debido a su enfoque innovador de gestión integral de la actuación, a su calidad de desarrollo técnico, implicación vecinal y al alto potencial de replicabilidad de sus resultados en toda España	Subdirección General de Gestión del FEDER del Ministerio de Hacienda.	27/11/2019	1er premio a la mejor buena práctica en proyectos cofinanciados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) 2019.

Tabla 19 OAV. Premios a otras iniciativas recibidos.

OAV. PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS						
Ministerio	**Organización/unidad**	**Denominación del Premio**	**Práctica galardonada**	**Entidad convocante**	**Fecha**	**Tipo de galardón**
Ministerio de Fomento	Autoridad Portuaria de Cartagena	Premios europeos EMAS	Gestión ambiental	Comisión Europea	Noviembre	1º premio
Ministerio de Fomento	ENAIRE	Jane´s ATC Awards “Flow Tools Ecosystem”	Prestación de Servicios	Revista Jane Airport Review	19-mar	Premio
Ministerio de Fomento	ENAIRE	Jane´s ATC Awards "Perseo-Emissions"	Categoría Medioambiente	Revista Jane Airport Review	19-mar	Premio
Ministerio de Fomento	ENAIRE	SES Awards	Categoría Innovación	Dirección General de Movilidad y Transporte de la Comisión Europea	19-mar	Premio
Ministerio de Fomento	ENAIRE	Mención especial iniciativa AEFMP	Cooperación como parte de la iniciativa AEFMP	Dirección General de Movilidad y Transporte de la Comisión Europea	19-mar	Mención especial
Ministerio de Fomento	ENAIRE	Premio GEBTA a la trayectoria	Contribución de ENAIRE al Cielo Único Europeo (junio).	Consejo Directivo de GEBTA (Guild of European Business Travel Agents)	19-jun	Premio
Ministerio de Fomento	D.G. Gestión de Personas	Cultura de Coaching	Programa de coaching en Adif	AECOP	Junio 2019	Premio Honorífico
Ministerio de Fomento	D.G. Gestión de Personas	III Edición Buenas Prácticas Club Excelencia en la Gestión	Portal Formación TV. Videos Bajo Demanda	CEG	Noviembre 2019	Diploma y Reconocimiento Buena Práctica.
Ministerio de Fomento	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	Premio Especial Conecta 30 aniversario de Canal Sur	Labor desarrollada	Canal Sur TV	15/02/2019	Premio Especial
Ministerio de Fomento	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	XX EDICION PREMIOS PREVER 18	Labor desarrollada	Consejo General de Titulados Superiores en Relaciones Industriales y Licenciados en Ciencias del Trabajo de España	01/12/2019	Cruz de los Servicios Distinguidos

OAV. PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS						
Ministerio	**Organización/unidad**	**Denominación del Premio**	**Práctica galardonada**	**Entidad convocante**	**Fecha**	**Tipo de galardón**
Ministerio de Fomento	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	Reconocimiento al Buque de Salvamento Punta Mayor	Labor desarrollada	Puerto de Barcelona	02/04/2019	Reconocimiento
Ministerio de Fomento	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	Reconocimiento a las personas y entidades que participaron en la gestión de emergencia durante la DANA por el Presidente de la Región de Murcia	Labor desarrollada	Región de Murcia	30/10/2019	Reconocimiento
Ministerio de Fomento	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	Premios del Centenario de Save the Children	Labor desarrollada	Save the Children	11/12/2019	Premio
Ministerio de Fomento	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	Reconocimiento	Labor desarrollada	Club Helicópteros Escala	23/03/2019	Reconocimiento
Ministerio de Hacienda	SELAE- Comunicación	Plata en Cannes Film Creatividad	Publicidad de la campaña “22 otra vez” para la Lotería de Navidad	Festival de Cannes	Junio-2019	Plata
Ministerio de Hacienda	SELAE - Comunicación	Premios a la Eficacia en la Acción Comercial. Mejor Acción Táctica	Campaña de publicidad del juego asociado a la Primitiva “El Joker de la Primitiva”	Premios Eficacia en Comunicación Comercial	Octubre - 2019	Plata

3.7. Experiencias de innovación

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la innovación como la "introducción de un nuevo (o significativamente mejorado) producto o servicio, de un proceso, de un nuevo método de prestación de servicios o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de gestión de los órganos u organismos, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas". En definitiva, ideas nuevas para crear "valor público".

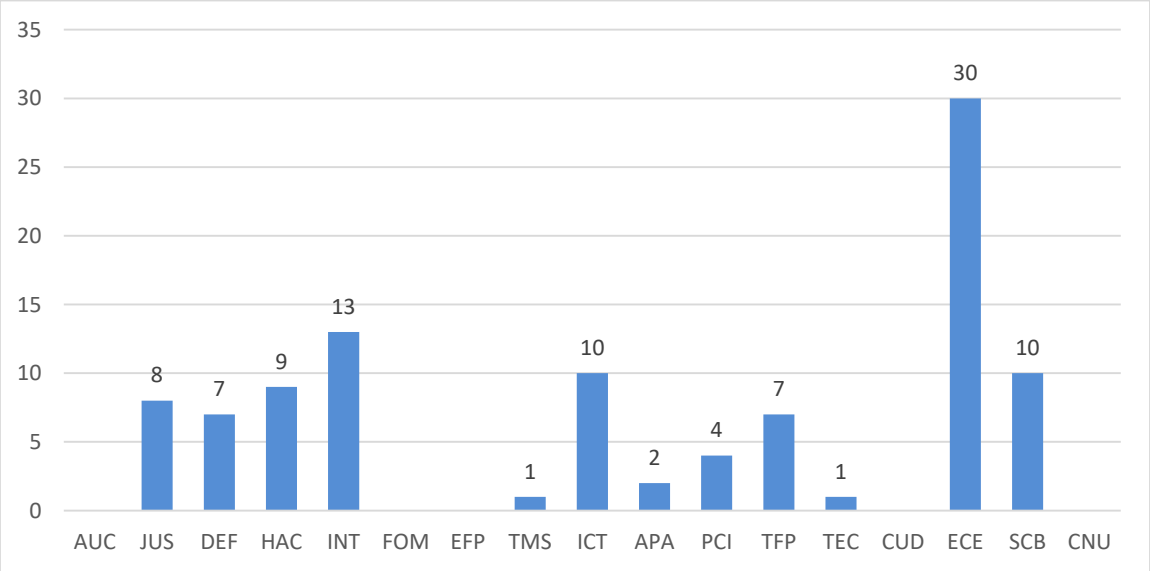
Además, para la OCDE, la innovación se ha convertido en un factor clave para el crecimiento y desarrollo de las economías, siendo un imperativo de supervivencia para la competitividad de las empresas, países y, finalmente, los Estados y sus instituciones.

La propia Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas se refiere a "Apostar por la innovación en la gestión mediante la dotación de infraestructuras y la incorporación de instrumentos y tecnologías orientadas a la ciudadanía" señalando que "(…) se dotará a las organizaciones de infraestructuras normativas y gerenciales que impulse la innovaciones y creatividad aplicando las técnicas y herramientas más novedosas, aprovechando al máximo las nuevas tecnologías de la información y comunicación y compartiendo conocimientos y recursos. Todo ello desde una perspectiva de acercamiento de los servicios a la ciudadanía y de mejora de la gestión (…)".

De acuerdo con este propósito se han recogido en este Informe aquellas prácticas innovadoras implantadas durante 2019 en la AGE y OAV. En concreto, desde los Departamentos Ministeriales se han remitido un total de 102 iniciativas y 41 desde los OAV.

Los Ministerios que más actuaciones de innovación han llevado a cabo son los Ministerios de Economía y Empresa (30), de Interior (13) y de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (10) e Industria, Comercio y Turismo (10).

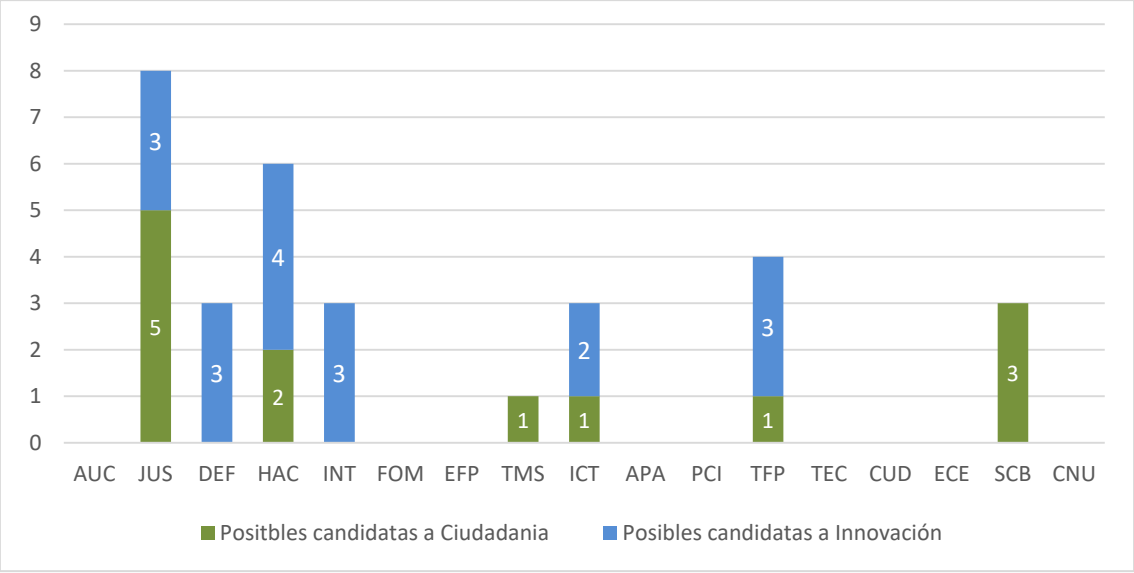
Gráfico 62 Experiencias de innovación por Ministerio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

De las 102 experiencias de innovación, los Departamentos Ministeriales consideran que 13 de ellas son susceptibles de presentarse al Premio Ciudadanía y 18 al Premio de Innovación en la Gestión.

Gráfico 63 Experiencias susceptibles de participar en los premios



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

Por su parte, en los OAV se han llevado a cabo un total de 41 iniciativas de innovación. Destacan Autoridad Portuaria de Barcelona con 11 y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda con 6.

Tabla 20 Experiencias de Innovación en los OAV

Ministerio	OAV	Experiencias
FOM	Puertos del Estado	-
	Autoridad Portuaria de Alicante	1
	Autoridad Portuaria de Almería	-
	Autoridad Portuaria de Avilés	2
	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	-
	Autoridad Portuaria de Bahía de Cádiz	-
	Autoridad Portuaria de Baleares	1
	Autoridad Portuaria de Barcelona	11
	Autoridad Portuaria de Bilbao	-
	Autoridad Portuaria de Cartagena	2
	Autoridad Portuaria de Castellón	-
	Autoridad Portuaria de Ceuta	-
	Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	2
	Autoridad Portuaria de Gijón	-
	Autoridad Portuaria de Huelva	1
	Autoridad Portuaria de A Coruña	-
	Autoridad Portuaria de Las Palmas	-
	Autoridad Portuaria de Málaga	-
	Autoridad Portuaria Marín y Ría de Pontevedra	-
	Autoridad Portuaria de Melilla	-
	Autoridad Portuaria de Motril	-
	Autoridad Portuaria de Pasaia	-
	Autoridad Portuaria de Santander	1
	Autoridad Portuaria de Santander	1
	Autoridad Portuaria de Sevilla	1
	Autoridad Portuaria de Tarragona	-
	Autoridad Portuaria de Valencia	1
	Autoridad Portuaria de Vigo	-
	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	1
	ENAIRE	1
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	6
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	1
	RENFE Viajeros, S.A.	1
HAC	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	6
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado	1
TEC	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-
CUD	Museo Nacional del Prado	-
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	-
ECE	Entidad Pública Empresarial Red.es	-
	Total	41

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

4. Conclusiones

El objetivo del Informe Anual sobre la Actividad de los Ministerios en relación con los Programas de Calidad en la Administración General del Estado es facilitar una visión completa de la actividad que se despliega en los departamentos.

Las actuaciones realizadas en el año 2019 por los Departamentos Ministeriales en relación a los diferentes ejes de la gestión de la calidad reflejan los siguientes resultados:

Estrategia y planificación en materia de gestión de calidad

La planificación constituye el primer paso en el ciclo de la gestión, en este sentido la puesta en marcha de planes de calidad es un elemento necesario para una gestión real y no meramente formalista de los programas del Marco General y para consolidar las actuaciones realizadas.

La planificación en materia de calidad presenta un amplio desarrollo en los diferentes Ministerios y se ha canalizado mayoritariamente a través de los planes de inspección departamentales.

En 2019 se han impulsado 43 planes específicos de calidad en los que se contemplan objetivos concretos en relación con los programas del Marco General. El programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción es el que presenta objetivos más ambiciosos, se prevé llevar a cabo 149 actuaciones, seguido del programa de cartas de servicios para el que se han planificado 62 actuaciones.

Programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

El programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción ha tenido un amplio desarrollo en el año 2019, ya que quince de los diecisiete Departamentos Ministeriales presentan actividad en este programa.

En concreto, se han realizado un total de 496 estudios en los que se ha valorado la opinión de un total de 1.753.626 usuarios. De estos estudios, el 76% corresponden a estudios de evaluación de la satisfacción (377) y el 24% restante a estudios de análisis de la demanda (119).

Al igual que en años anteriores, son los estudios de carácter cuantitativo los que se utilizan en mayor medida (87%), y la técnica más utilizada la encuesta presencial (55%).

En los Organismos de Adhesión Voluntaria se han llevado a cabo 63 estudios de los cuales un 76% ha tenido carácter cuantitativo, siendo la técnica más utilizada la encuesta on-line (28,5%).

Programa cartas de servicios

El programa de cartas de servicios se analiza tanto desde un punto de vista cuantitativo, en función del número de cartas de servicios nuevas o actualizadas durante el año objeto de estudio, como cualitativo, en relación con las herramientas utilizadas para la definición de los compromisos, la comunicación de la existencia de la carta a sus posibles destinatarios y el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.

La actividad anual en el programa cartas de servicios viene determinada por las cartas nuevas y por la actualización de cartas ya existentes.

El resultado anual del programa se concreta en un total 85 cartas de servicios publicadas en 2019, de las que 21 son nuevas y 64 actualizaciones. En total a fecha 31 de diciembre de 2019 hay un total de 173 cartas vigentes.

El grado cumplimiento de los compromisos explicitados en las cartas es elevado ya que la práctica totalidad de las cartas se encuentran en la horquilla superior (entre 90 y 100%), situándose la media en un 95,69%.

Respecto a los OAV, a 31 de diciembre de 2019 se encontraban vigentes 8 cartas de servicio, ninguna de ellas aprobada en 2019.

Programa quejas y sugerencias

En el conjunto de los Departamentos Ministeriales se han recibido un total de 39.829 quejas y sugerencias, de las que el 93% (36.918) han sido quejas y el restante 7% (2.911) sugerencias.

El principal canal para la presentación de quejas ha sido el presencial, 62,3%, y para la presentación de sugerencias los medios electrónicos con firma, 39,7%.

El motivo de presentación ha sido mayoritariamente, tanto en quejas (40%) como en sugerencias (28%), la calidad del servicio prestado.

En cuanto a los tiempos de respuesta, el 80% de las quejas, y el 83% de las sugerencias han sido contestadas en el plazo de 20 días hábiles.

En los OAV se han recibido 203.826 quejas y sugerencias, el 99% corresponden a quejas y el 1% restante a sugerencias.

En el 59% de los casos el motivo de las quejas ha sido la calidad del servicio prestado y se han resuelto en menos de 20 días hábiles el 67%.

Programa evaluación de la calidad

Durante el año 2019 se han realizado un total 28 procesos de autoevaluación conforme a modelos de excelencia, 12 de ellas conforme al modelo EFQM, siendo así, el modelo más utilizado. Con motivo de las autoevaluaciones se han detectado 826 áreas de mejora.

En el caso de los OAV se han realizado 12 autoevaluaciones, todas ellas en OAV del Ministerio de Fomento.

Programa de reconocimiento

Durante el año 2019 se obtuvieron un total de 41 certificaciones conforme a modelos de excelencia en tres Departamentos: 24 en el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 16 en el Ministerio de Defensa y 1 en el Ministerio de Educación y Formación Profesional.

El modelo más utilizado es EFQM, 33 de las 41 certificaciones se han realizado sobre este modelo.

Asimismo, los Ministerios contaron con 69 certificaciones en el ámbito de la normalización de calidad.

Los OAV han recibido 97 certificaciones, 3 corresponden a modelos de excelencia y 89 a certificaciones en el ámbito de la normalización.

En 2019 se publicó la Orden por la que se convoca la XIII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Así mismo, durante 2019 finalizó el proceso de la XII edición de los Premios, con un total de 6 organizaciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación del Marco General para la Mejora de la Calidad premiadas.

Innovación

Durante el año 2019 se han llevado a cabo 102 actuaciones de innovación en los Departamentos Ministeriales y 41 en los OAV,

Los Departamentos consideran que 13 de las 102 actuaciones son susceptibles de ser presentadas al Premio Ciudadanía y 18 al Premio de Innovación en la Gestión.

5. Anexos

Anexo I: Relación de certificaciones en el ámbito de la normalización en la AGE y OAV.

Anexo II: Relación de experiencias en materia de innovación presentadas por los Departamentos Ministeriales.

Anexo I. Relación de certificaciones en el ámbito de la normalización en la AGE y OAV

AGE: Certificaciones de Calidad en el ámbito de la Normalización 2019

5.3.A. CERTIFICACIONES DE CALIDAD EMITIDAS EN 2019 EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN			
Ministerio	**Denominación del organismo o unidad que se ha sometido a un proceso de auditoría para la certificación o acreditación con arreglo a normas y estándares internacionales de calidad**	**Norma de Certificación: Sistema de Calidad (v.g. UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 17.025, otras normas de calidad de ámbito sectorial)**	**Entidad que emitió la certificación o acreditación (v.g. AENOR, ENAC, etc.)**
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Barcelona. (297/LE639)	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Barcelona. (297/ LE 640)	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Delegación de Canarias. (297/ LE 1852)	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Madrid. (297/ LE 1366)	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses Departamento de Madrid. (297/ LE 1367)	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses Departamento de Madrid. (8/PPI016)	UNE-EN ISO/IEC 17043	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses Departamento de Sevilla. (297/ LE 1833)	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses Departamento de Sevilla. (297/ LE 2239)	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio del Interior	Trabajo penitenciario y formación para el empleo	UNE-EN-ISO 9001:2015	CAMARA CERTIFICA
Ministerio del Interior	Certificación EIDAS sobre certificados electrónicos DNIE	REGLAMENTO EIDAS 910/2014	AENOR
Ministerio del Interior	Servicio de criminalística	UNE-EN ISO/IEC 17020	ENAC Exp. 314/EI520
Ministerio del Interior	Servicio de criminalística	UNE-EN ISO/IEC 17020	ENAC Exp. 314/EI520
Ministerio del Interior	Servicio de criminalística	UNE-EN ISO/IEC 17020	ENAC Exp. 314/EI520
Ministerio de Fomento	Procesos de titulación, formación marítima, actividades inspectoras, auditoría, certificación y autorizaciones a buques sometidos a Convenios Internacionales IMO desarrollados por la Dirección General de la Marina Mercante	UNE-EN-ISO 9001:2015	Lloyd´s Register
Ministerio de Fomento	Laboratorio de Control de Calidad(Instituto Geográfico Nacional)	UNE-EN-ISO (17025-2005)	ENAC
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Instituto Social de la Marina IFMPLPGC (Instituto de Formación Marítimo Pesquera Las Palmas de Gran Canaria)	ISO 9001:2015	AENOR.2019
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Instituto Social de la Marina SGASM-Formación (Sede y DP)	ISO 9001:2015	BUREAUVERITAS.2019
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Instituto Social de la Marina CNFM de Bamio	ISO 9001:2015	BUREAUVERITAS.2019
Ministerio de Trabajo, Migraciones	Instituto Social de la Marina CNFM de Isla Cristina	ISO 9001:2015	BUREAUVERITAS.2019

y Seguridad Social			
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Instituto Social de la Marina SGASM-Sanidad Marítima (Sede y DP)	ISO 9001:2015	BUREAUVERITAS.2019
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	S. G. Industria Centro de Asesoramiento a Emprendedores. Dirección General de Industria Y PYME. Recertificación 13/07/2018, Revisión 19/07/2019	ISO 9001:2015	Bureau Veritas(ENAC)
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Oficina Española de Patentes y Marcas. Tramitación de solicitudes internacionales de patentes, emisión del informe de búsqueda internacional y la opinión escrita y realización del examen preliminar internacional dentro del ámbito del PCT (Tratado de cooperación en materia de patentes). Validación de patente europea. Tramitación de solicitudes, registro y renovación de marcas nacionales y nombres comerciales. Tramitación de solicitudes y registro de diseños industriales y tramitación de las oposiciones presentadas a diseños registrados en la OEPM. Tramitación de solicitudes y registro de modelos de utilidad. Tramitación de solicitudes y registro de patentes nacionales. Tramitación de la inscripción de licencias y transferencias de derechos de propiedad industrial	ISO 9001:2015	SGS
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Oficina Española de Patentes y Marcas. Sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva	UNE 166.006:2018	SGS
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Centro Español de Metrología	UNE-EN ISO/IEC 17025	EURAMET (Mantenimiento Abril 2019)
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	SG Publicaciones y Documentación: edición de la colección “Estudios Políticos”	Prorrogado el sello de calidad CEA-APQ	UNE – ANECA - FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	SG Publicaciones y Documentación: edición de la colección “Estudios Constitucionales”	Prorrogado el sello de calidad CEA-APQ	UNE – ANECA - FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	SG Publicaciones y Documentación: edición de la Revista de Administración Pública	Renovado el sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	SG Publicaciones y Documentación: edición de la Revista de Estudios Políticos	Renovado el sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	SG Publicaciones y Documentación: edición de la Revista de Derecho Constitucional	Renovado el sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	SG Publicaciones y Documentación: edición de la Revista de Derecho Comunitario Europeo	Renovado el sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad	SG Publicaciones y Documentación: edición de la revista Historia y Política	Renovado el sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio para la Transición Ecológica	Fundación Biodiversidad	ISO-14.001	AENOR
Ministerio para la Transición Ecológica	Fundación Biodiversidad	Certificación Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría	AENOR
Ministerio para la Transición Ecológica	Fundación Biodiversidad	ISO 14064-1:2006 Certificado de Medio	AENOR

		Ambiente CO	
Ministerio para la Transición Ecológica	Laboratorio de Calidad de Aguas de la C.H. EBRO	UNE-EN-ISO/IEC 17025:2017	ENAC
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y Otras Demencias	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar (Cáceres)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Ferrol (A Coruña)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Guadalajara	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Leganés (Madrid)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Pozoblanco (Córdoba)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Albacete	UNE-EN-ISO 9001	OCA Instituto de Certificación; S.L.U.
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Lardero (La Rioja)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Madrid	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando (Cádiz)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Salamanca	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo (A Coruña	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	INJUVE	ISO9001:2015	AENOR
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	INJUVE	2019. Certificación nivel Doble A para los sitios web INJUVE y Erasmusplus, según las pautas WAC (Web Accessibility Content)	WAI (Web Accessibility Initiative
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	INGESA. Centro Nacional de Dosimetría: Laboratorio de Calibración	UNE-EN-ISO/IEC 17.025:2017	ENAC
Ministerio de	INGESA. Centro Nacional de Dosimetría: Unidad Técnica	RD 1085/2009	CSN

Sanidad, Consumo y Bienestar Social	de Protección Radiológica (UTPR)		
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	INGESA. Centro Nacional de Dosimetría: Servicio de Dosimetría Personal	GUÍA DE SEGURIDAD 7.1 (REV.1)	CSN
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Laboratorio de citometría y separación celular (LACISEP) (Nueva certificación) CIEMAT	UNE-EN-ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Unidad de Fabricación y apoyo a I+D (UFAI+D) (Recertificación) CIEMAT	UNE-EN-ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Unidad de Inteligencia y Prospectiva del CIEMAT	UNE 166006:2018	AENOR
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P. (3 áreas)	ISO 9001	AENOR
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	IGME- Laboratorios Generales	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCIII/Subdirección General de Servicios Aplicados, Formación e Investigación	UNE-EN-ISO 9001-2015	AENOR
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCIII / Centro Nacional de Microbiología (Acreditación)	UNE-EN ISO 15189	ENAC
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCIII / Centro Nacional de Microbiología (Acreditación)	UNE-EN ISO 17025	ENAC
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCIII / Centro Nacional de Microbiología (Certificación)	UNE-EN ISO 9001	AENOR
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCIII/Instituto de Investigación de Enfermedades Raras	UNA-EN-15189	ENAC
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCI III Centro Nacional De Sanidad Ambiental	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	ENAC
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCI III Depositario del Patrón Nacional de Ozono	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	CEM
Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	ISCI III Depositario del Patrón Nacional de Ozono	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	EURAMET

OAV: Certificaciones de calidad en el ámbito de la normalización 2019

5.3.B. CERTIFICACIONES DE CALIDAD EMITIDAS EN 2019 EN EL ÁMBITO DE LA NORMALIZACIÓN			
Ministerio – Organismo de Adhesión Voluntaria	**Denominación del organismo o unidad que se ha sometido a un proceso de auditoría para la certificación o acreditación con arreglo a normas y estándares internacionales de calidad**	**Norma de Certificación: Sistema de Calidad (v.g. UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 17.025, otras normas de calidad de ámbito sectorial)**	**Entidad que emitió la certificación o acreditación (v.g, AENOR, ENAC, etc.)**
Ministerio de Fomento - Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	Adif y Adif-AV	ISO 14001	AENOR
Ministerio de Fomento - Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	Adif	ISO 20000-1	AENOR
Ministerio de Fomento - Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	Adif	ISO 27001	AENOR
Ministerio de Fomento - Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	Adif y Adif-AV	ISO 9001	AENOR
Ministerio de Fomento - Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	AdIf	OHSAS 18001	AENOR
Ministerio de Fomento - Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	Adif	UNE 166002	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria Marín y Ria de Pontevedra	Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra	UNE-EN-ISO 9001.2015	LRQA
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras (Ayudas a la Navegación)	Sistema de Gestión de la Calidad o ISO 9001-2015	BUREAU VERITAS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras (Área de Desarrollo Tecnológico)	Sistema de Gestión de la I+D+i UNE 166002:2014	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de A Coruña	Autoridad portuaria de A Coruña	UNE-EN-ISO 9001:2015	AENOR/ENAC
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Alicante	Autoridad Portuaria de Alicante	UNE-EN-ISO 9001:2015	Lloyd's Register-ENAC
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Almería	Autoridad Portuaria de Almería	ISO 14001	ENAC
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Almería	Autoridad Portuaria de Almería	ISO 9001	ENAC
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Almería	Autoridad Portuaria de Almería	OHSAS 18001	ENAC
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona Departamento de Desarrollo de la Marca de Calidad	QUALICERT	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona BEST	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Contenedores	Bureau Veritas
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona APM Terminals	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Contenedores	Bureau Veritas
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona Creuers del Port de Barcelona	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Cruceros	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona ERGRANSA	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de	SGS

		Graneles	
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona ENAGAS	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Graneles	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona TERQUIMSA	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Graneles	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona TEPSA	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Graneles	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona CLH	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Graneles	Bureau Veritas
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona DECAL	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Graneles	Lloyd's Register
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona AUTOTERMINAL	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Vehículos en régimen de mercancía	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona SETRAM	Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Vehículos en régimen de mercancía	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Barcelona	Autoridad Portuaria de Barcelona Departamento de operaciones de mercancías y Calidad de la Autoridad Portuaria de Barcelona	UNE-EN-ISO 9001	Applus certification
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Bilbao	Autoridad Portuaria de Bilbao	ISO 9001:2015	LLOYD'S
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Cartagena	Autoridad Portuaria de Cartagena	9001	Lloyd's
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Cartagena	Autoridad Portuaria de Cartagena CLH	Referencial de Calidad	Bureau Veritas
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Cartagena	Autoridad Portuaria de Cartagena REPSOL	Referencial de Calidad	Aenor
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Cartagena	Autoridad Portuaria de Cartagena ENAGAS	Referencial de Calidad	Lloyd´s
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Castellón	Autoridad Portuaria de Castellón	ISO 9001:2015	Lloyd/s Register Quality Assurance Ltd
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Ceuta	Autoridad Portuaria de Ceuta	EMAS	DNVL
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Ceuta	Autoridad Portuaria de Ceuta	ISO 14001	DNVGL
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Ceuta	Autoridad Portuaria de Ceuta	ISO 18001	DNVGL
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Ceuta	Autoridad Portuaria de Ceuta	ISO 50001	DNVGL
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Ceuta	Autoridad Portuaria de Ceuta	ISO 9001	DNVGL
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Ceuta	Autoridad Portuaria de Ceuta	PERS	ESPO
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Huelva	Autoridad Portuaria de Huelva	UNE-EN-ISO 9.001	ENAC (OCA Instituto de Certificación,

			S.L.U.)
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Las Palmas	Autoridad Portuaria de Las Palmas	UNE-EN-ISO 9001:2015	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Melilla	Autoridad Portuaria de Melilla Servicios Generales y Gestión de Infraestructuras	UNE-EN-ISO 9001	BUREAU VERITAS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Pasaia	Autoridad Portuaria de Pasaia Unidad de Explotación y Operaciones	Referencial PPEE ANFAC	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Santander	Autoridad Portuaria de Santander	ANFAC	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Santander	Autoridad Portuaria de Santander	ISO 9001	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Tarragona	Autoridad Portuaria de Tarragona	ISO 14001	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Tarragona	Autoridad Portuaria de Tarragona	ISO 27001	APPLUS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Tarragona	Autoridad Portuaria de Tarragona	ISO 50001	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Tarragona	Autoridad Portuaria de Tarragona	ISO 9001-2015	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Tarragona	Autoridad Portuaria de Tarragona	Referencial de Servicios de Ayuda a la Navegación del Port de Tarragona	AENOR
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Tarragona	Autoridad Portuaria de Tarragona	Referencial específico de calidad del servicio para el tráfico de vehículos en régimen de mercancía en el Puerto de Tarragona	SGS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Vigo	Puerto de Vigo	UNE EN ISO 9001:2015	DNV
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	ECOPORTS	ESPO-ECOPORTS
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	HUELLA DE CARBONO	PROPIA
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	ISO 14001:2015	LRQA
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	ISO 9001:2015	LRQA
Ministerio de Fomento - Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	Autoridad Portuaria de Vilagarcia de Arousa	OHSAS 18001:2007	LRQA
Ministerio de Fomento - Enaire	ENAIRE	UNE-EN-ISO-9001	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Núcleo de Cercanías de Bilbao. Línea C-1, C-2 y C-3	CARTAS DE SERVICIO:UNE 93200:2008	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Núcleo de Cercanías de Valencia. Línea C-1, C-2 y C-6	CARTAS DE SERVICIO:UNE 93200:2008	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Núcleo de Cercanías de Asturias.Línea C-1, C-2 y C-3	CARTAS DE SERVICIO:UNE 93200:2008	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA Núcleo de Cercanías de Zaragoza.Línea C-1	CARTAS DE SERVICIO:UNE 93200:2008	AENOR

Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Núcleo de Cercanías de Madrid.Línea C-1, C-2, C-3, C-4, C-5, C-7, C-8 y C-10	CARTAS DE SERVICIO:UNE 93200:2008	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Planificación y prestación del servicio de desplazamiento, alojamiento, restauración y ocio en los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros SA:-El Costa Verde Express-El Transcantábrico Gran Lujo-El Expreso de la Robla-Al Andalus	UNE 182001:2008 / 1M:2010 (Adaptada a Trenhotel)	Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Núcleo de Cercanías de Valencia. Línea C-1, C-2 y C-6	UNE-EN 13816:2003TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Núcleo de Cercanías de Bilbao.Línea C-1, C-2 y C-3	UNE-EN 13816:2003TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA Núcleo de Cercanías de Asturias. Línea C-1, C-2 y C-3	UNE-EN 13816:2003TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Zaragoza. Línea C-1	UNE-EN 13816:2003TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Núcleo de Cercanías de Madrid. Línea C-1, C-2, C-3, C-4, C-5, C-7, C-8 y C-10	UNE-EN 13816:2003TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el núcleo de Cercanías de Málaga.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Transporte de viajeros y prestación del servicio por las líneas de alta velocidad Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga; seguimiento y control de las actividades contratadas.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en las líneas de cercanías de Ancho Métrico en los núcleos de Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco y Castilla y León.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Planificación y prestación del servicio de desplazamiento, alojamiento, restauración y ocio en los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros SA:-El Costa Verde Express-El Transcantábrico Gran Lujo-El Expreso de la Robla-Al Andalus	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Fomento - RENFE Viajeros, S.A.	Renfe Viajeros SME, SA. Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el núcleo de Cercanías de Asturias.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR

Ministerio de Fomento - Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: fabricación de papel de seguridad para billetes, pasaportes y otros documentos oficiales	CWA 15374:2018	INTERGRAF - SQS
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: acreditación para la originación de planchas, preimpresión y laboratorio	DECISION ECB/2013/54	ECB (Banco Central Europeo)
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	Fábrica de papel de la FNMT-RCM: acreditación para la producción de papel de seguridad para billetes euro	DECISION ECB/2013/54	ECB (Banco Central Europeo)
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: departamento CERES, certificado de prestadores de servicios de confianza:	ETSI EN 319 401; ETSI EN 319 411-2; ETSI EN 319 421	AENOR
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: gestión de los procesos de seguridad de la impresión.	ISO 14298:2013	INTERGRAF - SQS
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: fabricación de moneda, fabricación – impresión de productos de seguridad, fabricación de tarjetas, servicios CERES, fabricación de papel de seguridad y transformados de papel para sellos,	ISO 9001:2015	AENOR
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: acreditación laboratorio de Madrid para ensayos de aleaciones monetarias de metales	ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: acreditación laboratorio de la fábrica de papel de burgos para ensayos de papel y cartón, pastas, fibras y papel de impresión	ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: fabricación de tarjetas MATERCARD	Mastercard Card Quality Management	MASTERCARD
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM Departamento de Moneda: fabricación de moneda euro	NORMATIVA DEL BANCO CENTRAL EUROPEO PARA LA FABRICACIÓN DE MONEDA	ECB (Banco Central Europeo)
Ministerio de Hacienda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: homologación para la fabricación de tacógrafos digitales	Reglamento de Ejecución (UE) 2016/799 de la Comisión de 18 de marzo de 2016 por el que se ejecuta el Reglamento (UE) nº 165/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo	Ministerio de Industria, Comercio Y Turismo – S.G. de Calidad y Seguridad Industrial
Ministerio de Hacienda - Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A.	SELAE	ISO 27001	AENOR
Ministerio de Hacienda - Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A.	SELAE	ISO 9001	AENOR
Ministerio de Hacienda - Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A.	SELAE	JUEGO RESPONSABLE	Asociación de loterias europeas
Ministerio de Hacienda - Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado,	SELAE	SEGURIDAD SECTORIAL DE	AENOR

S.M.E., S.A.		JUEGOS - WLA	

Anexo II: Relación de experiencias en materia de Innovación presentadas por los Departamentos Ministeriales y sus OAV.

Ministerio del Interior 100
Ministerio de Defensa 114
Ministerio de Fomento. OAV. 121
Ministerio de Justicia 151
Ministerio de Hacienda 168
Ministerio de Hacienda. OAV. 177
Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 184
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo 188
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación 199
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad 201
Ministerio de Política Territorial y Función Pública 206
Ministerio para la Transición Ecológica 213
Ministerio de Economía y Empresa 214
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social 247

Ministerio del Interior

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Uso de detector de metales en los exámenes teóricos*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Jefatura Provincial de Tráfico en Illes Balears			
Descripción breve de la experiencia	Comprueba si los alumnos llevan algún emisor/receptor oculto			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Junio 2019	**Fecha de finalización**	Sin fecha fin
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretende detectar el uso de sistemas emisor / receptor por parte de los aspirantes a la obtención del permiso de conducir, todos los alumnos son supervisados			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se supervisa al alumno justo después del llamamiento y si el detector salta, se invita al aspirante a salir y revisar por él mismo cualquier elemento que pueda sonar. Si regresa y no suena se examina, si suena no se examina, pero no cuenta la convocatoria y se le cita otro día en presencia del GIAT			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El beneficio principal para la sociedad es evitar el fraude, un alumno que supera el examen teórico por medios ilícitos puede ser un peligro para la seguridad vial al no haber acreditado uno conocimiento suficiente para hacer una conducción segura			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Es replicable en todas aquellas Jefaturas y Oficinas Locales que celebran pruebas teóricas de obtención del permiso de conducir			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Seguridad jurídica, al evitar el fraude en el uso de medios tecnológicos durante la realización de la prueba.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Intercambio de formación de monitores/instructores de conducción de motocicletas entre la Escuela de Tráfico de la Guardia Civil (ETGC) y el Centro Nacional de Formación de Seguridad Vial de la Gendarmería Nacional Francesa (CNFSV de la GNF)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Escuela de Tráfico de la Guardia Civil (Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil) y Centro Nacional de Formación de Seguridad Vial de la Gendarmería Nacional Francesa (Escuela de la Gendarmería Nacional Francesa de Fontainebleau)			
Descripción breve de la experiencia	Intercambio de formación de monitores/instructores de conducción de motocicletas entre la ETGC y el CNFSV de la GNF, mejorando de esa manera la formación integral de los monitores que instruyen a los alumnos en sus respectivos centros de formación, ampliando los conocimientos en técnicas operativas de seguridad vial y reforzando la prevención de la siniestralidad vial propia; por lo tanto redundando en la mejora de la Seguridad Vial de los respectivos países.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	06/01/2019	**Fecha de finalización**	20/12/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Intercambio de conocimientos entre monitores de conducción de motocicletas de la Escuela de Tráfico de la Guardia Civil y el Centro Nacional de Formación de Seguridad Vial de la Gendarmería Nacional Francesa para mejorar la formación integral de los alumnos que se forman en sus respectivos Centros de Formación
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Traslado de un monitor de la Escuela de Tráfico de la Guardia Civil a Fontainebleau desde el 6/01/2019 al 31/03/2019 y traslado de un monitor de la Academia de Tráfico de la Gendarmería Nacional Francesa a Mérida desde el 09/09/2019 al 20/12/2020
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Al mejorarse la formación de los monitores de conducción de motocicletas de ambos países como consecuencia del intercambio de conocimientos, se mejora la formación de los alumnos de los respectivos Centros de Formación y de esa manera redunda en beneficio de la Seguridad Vial de ambos países
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Consolidar la experiencia de intercambio de monitores a los largo de los siguientes años y ampliar las técnicas de investigación y reconstrucción de siniestros viales

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Plan de seguridad de la Ruta Jacobea 2019 "CAMINO MOZÁRABE "*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Comandancia de Córdoba			
Descripción breve de la experiencia	Dentro de la Instrucción de la SES "Plan Turismo Seguro", esta Comandancia elaboró la correspondiente Orden de Servicio y tomó la iniciativa para dotar al itinerario del Camino Mozárabe Andaluz, a su paso por Córdoba, de una respuesta específica desde una perspectiva de la seguridad pública. Se organizaron cinco etapas que transcurrieron por diferentes términos municipales de la provincia. Se realizaron encuentros a distintos niveles con otras instituciones provinciales (Diputación Provincial, Ayuntamientos, Asociación "amigos del camino de Santiago (camino Mozárabe).			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01-01-2019	**Fecha de finalización**	31-12-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	-Dotar al itinerario del Camino Mozárabe Andaluz, a su paso por Córdoba, de una respuesta específica desde una perspectiva de la seguridad pública. -Acercar a la sociedad el trabajo, servicio y Especialidades de la Guardia Civil (Seguridad Ciudadana, SEPRONA, Servicio Aéreo, Tráfico, Escuadrón de Caballería, etc.) y las nuevas herramientas de seguridad (Alertcops, etc). -Fomentar el respeto por el medioambiente y dar a conocer el ecosistema y patrimonio natural y cultural de la provincia. -Mejorar el conocimiento que los componentes de la Guardia Civil de Córdoba tienen del Camino Mozárabe de Santiago (itinerarios, puntos conflictivos, empleo y difusión de la aplicación "Alertcops", difusión de consejos prácticos a los usuarios del camino, alojamientos, etc…) mejorando de esta forma las capacidades de atención ciudadana, especialmente hacia este tipo de turismo en auge.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A través de esta Jefatura de la Comandancia de Córdoba, se realizaron contactos con otras instituciones provinciales (Subdelegación del Gobierno, Junta de Andalucía, Diputación Provincial, Ayuntamientos, Asociación Amigos del Camino de Santiago, Universidad de Córdoba, empresas, etc.) al objeto de dar a conocer la iniciativa y su difusión por diferentes medios, intentando maximizar el número de destinatarios y consiguiendo colaboración e implicación institucional.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La iniciativa tuvo muy buena acogida entre las Instituciones colaboradoras y los ciudadanos, con gran repercusión en diferentes medios de comunicación a nivel provincial y presentación de la actividad en el salón FITUR en Madrid. Los principales beneficiarios, tanto del Plan de Seguridad como de las cinco etapas organizadas para la difusión del camino, fueron los 2000 ciudadanos participantes.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El proceso puede exportarse en distintos ámbitos. Materializa la colaboración entre administraciones a favor de la seguridad ciudadana y supone una excelente oportunidad para dar a conocer las misiones, cometidos y capacidades de la Guardia Civil. Igualmente aporta prestigio a las Asociaciones del Camino de Santiago que, de la mano de la Guardia Civil, difunden una dimensión segura de un patrimonio histórico, cultural, religioso y turístico.

Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	-Con la experiencia adquirida por las diferentes unidades, la casuística y las aportaciones de los usuarios, se elaboró una Orden de Servicios permanente para prestación de seguridad en el Camino Mozárabe. Además se elaboraron unos consejos prácticos de seguridad para el ciudadano que fueron traducidos a 4 idiomas por la Universidad de Córdoba y son de libre acceso en la web de la Asociación de Amigos del Camino de Santiago de Córdoba.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Taller de mejora en las capacidades de atención ciudadana con el Teléfono de la Esperanza.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Comandancia de Córdoba – gabinete de psicología			
Descripción breve de la experiencia	Jornadas formativas de actualización de conocimientos y adquisición de habilidades, impartidas por la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, dirigidas a mejorar las capacidades de atención ciudadana de personal de esta Comandancia.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	02-12-2019	**Fecha de finalización**	04-12-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Conseguir que componentes de la Comandancia de Córdoba tengan la formación necesaria referente a la mejora de las capacidades de atención ciudadana, así como el conocimiento de cómo gestionar ciertas situaciones de crisis, y cuándo y dónde derivarlas al personal de la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A través del Servicio de Psicología de la Comandancia de Córdoba, se ha coordinado con personal de la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, para que los mismos impartan las citadas Jornadas en dependencias de dicha Asociación.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los beneficiarios de dichas Jornadas son los propios ciudadanos que precisen de esa atención especializada.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El Personal de esta Comandancia asistente podría formar a personal de la Guardia Civil y de otras administraciones. El aprendizaje es válido para cualquier organismo que disponga de canales de atención al público, especialmente personal y telefónico.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	No se poseía anteriormente en esta Comandancia componentes con dichos conocimientos, redundando en el beneficio de los ciudadanos que a partir de ahora podrán ser atendidos por personal más cualificado para afrontar situaciones de crisis emocionales.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Gestor documental*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General de Tráfico			
Descripción breve de la experiencia	Herramienta informática que permite guardar expedientes electrónicos reduciendo el archivo en papel			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	ENERO 19	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permite el archivo de forma electrónica sustituyendo al archivo físico.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Escaneo de documentos generando expedientes electrónicos
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Iniciativa hacia una administración electrónica

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Acceso del tráfico rodado al Parque Natural Lagos de Covadonga*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General de Tráfico			
Descripción breve de la experiencia	Puesta en funcionamiento de un sistema de control de acceso al Parque Lagos de Covadonga			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	S. SANTA 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Control de acceso que mejora y da fluidez al tráfico rodado			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Mediante colocación barrera y paneles de mensajería variable.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Reducción atascos y mejora de los niveles de contaminación del parque			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Implantación herramienta informática AUEX*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General de Tráfico			
Descripción breve de la experiencia	Presentación telemática de las solicitudes de aspirantes a la prueba teórica para la obtención del permiso de conducción			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	ENERO 19	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Eliminar la presentación presencial por parte de las escuelas de conductores permitiendo una gestión más ágil			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Priorizando escuelas de mayor a menor tamaño			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Agilización tramitación			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Obtención del sello asturiano de movilidad segura en las empresas*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	IAPRL - DGT			
Descripción breve de la experiencia	Herramienta para gestionar y mejorar la seguridad vial laboral			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	ENERO 19	**Fecha de finalización**	SEPT 19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Gestionar la seguridad vial laboral mediante la implantación de un plan de movilidad segura			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Analizar los riesgos de los trabajadores en sus desplazamientos marcando objetivos que reduzcan los riesgos en los desplazamiento in itinere y en misión			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	SI			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Semana de la movilidad en la Universidad de Oviedo*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DGT – UNIVERSIDAD DE OVIEDO			
Descripción breve de la experiencia	Jornadas y talleres para concienciar a los jóvenes universitarios en la seguridad vial			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	SEPT 2019	**Fecha de finalización**	SEPT 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Concienciación de los jóvenes universitarios
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Organización de jornadas y talleres
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	SI. Más concienciación

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Jornadas a policías locales sobre nuevos medios de movilidad*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DGT – ESCUELA DE FORMACIÓN "ADOLFO POSADA"			
Descripción breve de la experiencia	Dar a conocer normativa reguladora de los nuevos medios de movilidad, especialmente VPM			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	DICIEMBRE 19	**Fecha de finalización**	DIC 19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Dar a conocer a los integrantes de las policías locales la normativa reguladora de los nuevos medios de movilidad			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Charlas informativas			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Formación			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Participación rallye Princesa de Asturias*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DGT – ATGC			
Descripción breve de la experiencia	Colocación stand divulgativo y formativo			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	SEPT. 19	**Fecha de finalización**	SEPT 19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Labor divulgativa sobre labores de la DGT y de la ATGC			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Colocación stand y coordinación con la agrupación de tráfico			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mayor concienciación de los medios tecnológicos de la DGT y sensibilización de la población			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Festivales musicales en labores de concienciación (RIVERLAND)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DGT –			
Descripción breve de la experiencia	Concienciación de la juventud sobre los efectos del consumo de alcohol y droga durante los conciertos y su repercusión en la conducción			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	AGOSTO 19	**Fecha de finalización**	AGO 19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Concienciar de los efectos del consumo de alcohol y drogas y su repercusión en la conducción			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Charlas y talleres			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	SI			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mayor concienciación y conocimiento de la juventud			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Programa EPYCO*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Entidad trabajo penitenciario y formación para el empleo			
Descripción breve de la experiencia	Programa de Entrenamiento Personal y Competencial para el Empleo			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**		**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El Programa EPYCO consiste en la intervención de un equipo multidisciplinar formado por personal penitenciario y técnicos Reincorpora en la mejora de las competencias para el empleo y el desarrollo personal con el fin de conseguir la inserción laboral de nuestro colectivo a corto y medio plazo.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se trata de un programa integrado cuya intervención se inicia en régimen ordinario y continúa en régimen abierto con instrumentos de coordinación establecidos entre los equipos de los diferentes centros.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	En el año 2019 se realizaron estos itinerarios integrados de inserción con 2.387 participantes, produciéndose la incorporación laboral de 982 personas con la colaboración de 628 empresas contratantes.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Es un programa diseñado para la población penitenciaria			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Enorme valor añadido en las expectativas laborales de los internos al finalizar sus condenas.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Proceso de difusión de la carta de servicios de la SDD de SEVILLA*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Órgano de calidad (SEGEN)			
Descripción breve de la experiencia	Regular la distribución y difusión de la cs, en cada puesto ocupado por los trabajadores y hacia los clientes.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	30/11/18	**Fecha de finalización**	PERMANENTE
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la información presencial sobre los servicios que se prestan a los clientes poniendo a su disposición ejemplares de Trípticos de la CS e informando cuales son los canales donde se pueden conseguir.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	1. Valoración de la medida por el Comité de Calidad (en adelante CdC) (revisión de información desfasada u obsoleta). 2. Solicitud a la Unidad de Reprografía de la impresión de 150 ejemplares de la Carta de Servicios. Después se han imprimido en las impresoras corporativas. 3. Difusión de la medida a todas las personas que prestan un servicio en la SDDSE a través de todos los canales contemplados en el Plan de Comunicaciones Internas (en adelante PCI), para su conocimiento y ejecución inmediata de la misma. 4. Reparto de ejemplares a todos los puestos. 5. Implementación del punto principal de reparto y difusión de la Carta de Servicios a disposición del cliente, en el puesto de vigilancia de la Puerta de Acceso debidamente indicado mediante su rotulación.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Conseguir una mayor presencia e impacto en la sociedad de los servicios que se prestan mediante la distribución de los ejemplares de la CS. Difundir tanto los compromisos adquiridos por la SDDSE, en materia de calidad, como otros datos de interés y facilitadores para los clientes (localización, transportes, webs de referencia, etc…). Facilitar la labor a las personas de la SDD que prestan un servicio, dotándoles de un tríptico, a disposición del cliente, como medida de apoyo al servicio prestado y de trasparencia. Resultados más satisfactorios en las encuestas de satisfacción a los clientes.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Totalmente recomendable , ya que es un proceso con el que se han tenido excelentes resultados y que otras DSO podrían implementar y estar en disposición de poder realizar los consiguientes benchmarking			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se han obtenido excelentes resultados, por el que se han distribuido 400 ejemplares en 2018 y 750 en 2019. Es eficaz, eficiente ya que no supone un gasto elevado de recursos ni económicos ni humanos y es totalmente sostenible en el tiempo.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Oyente-Participante.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Órgano de calidad (SEGEN)			
Descripción breve de la experiencia	Asistencia de las personas de la SDD de SEVILLA a las reuniones del CdC como **Oyente-Participante**.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	30/11/2018	**Fecha de finalización**	PERMANENTE
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**X**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Promover la asistencia de las personas, en calidad de oyente y participante, a las reuniones del CDC que se realicen en la SDDSE, nombrando a un asistente distinto cada vez, fomentando la cooperación e implicación de las personas.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	1. Valoración de la medida por el CdC (revisión de información desfasada u obsoleta). 2. Solicitud a la Unidad de Reprografía de la impresión de 150 ejemplares de la Carta de Servicios. Después se han imprimido en las impresoras corporativas. 3. Difusión de la medida a todas las personas que prestan un servicio en la SDDSE a través de todos los canales contemplados en el PCI, para su conocimiento y ejecución inmediata de la misma. 4. Reparto de ejemplares a todos los puestos. 5. Implementación del punto principal de reparto y difusión de la Carta de Servicios a disposición del cliente, en el puesto de vigilancia de la Puerta de Acceso debidamente indicado mediante su rotulación.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejorar los resultados de las encuestas sobre satisfacción en el trabajo de las personas, en las que se recogen sus opiniones y con ellas, lograr mejorar las estrategias, políticas y planes de gestión del personal.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Totalmente recomendable , ya que es un proceso con el que se han tenido excelentes resultados y que otras DSO podrían implementar y estar en disposición de poder realizar los consiguientes benchmarking.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Totalmente recomendable , ya que es un proceso con el que se han tenido excelentes resultados y que otras DSO podrían implementar y estar en disposición de poder realizar los consiguientes benchmarking

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Responsable de Comunicaciones Internas (RCI).*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Órgano de calidad (SEGEN)			
Descripción breve de la experiencia	Nombramiento oficial de un Responsable de Comunicaciones Internas en la SDD de SEVILLA.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	30/11/2018	**Fecha de finalización**	PERMANENTE
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**X**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Conseguir mayor grado de implicación e información de las personas en todo lo concerniente a la calidad en la gestión de los servicios. Para ello, se nombrará oficialmente un Responsable de Comunicaciones Internas de Calidad con las siguientes misiones específicas: • Recordatorios periódicos, vía correo interno, de las acciones a realizar según el Plan de Mejora de la Subdelegación. • Actualización, seguimiento y difusión de publicaciones que afecten a las personas (Manual de Acogida, Plan de Comunicaciones, procesos de intranet, Plan de Gestión Medioambiental, Manual de Acogida, Plan de Comunicaciones….etc.). • Difusión de las funciones y acuerdos tomados por el Comité de Calidad. Otras que no se contemplen y que sea de competencia exclusiva del órgano de Calidad.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Valoración y descripción de los cometidos del RCI por el CdC. 2. Nombramiento oficial y comunicación al interesado (SIMENDEF). 3. Difusión del nombramiento a todas las personas de la SDDSE por los canales disponibles de comunicación interna. 4. Queda implementada esta figura en la próxima revisión y actualización del Plan de Comunicaciones Internas de la SDDSE.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se ha conseguido un mayor grado de implicación y participación de las personas en todo lo concerniente a la calidad en la gestión de los servicios, como consecuencia de la difusión de toda información en esta materia e impartición de charlas y conferencias. Mejorar el aprendizaje actual de las personas fomentando las mejores prácticas y las ideas innovadoras. Mejorar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de las personas de la SDD.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Totalmente recomendable , ya que se han tenido excelentes resultados y que otras DSO podrían implementar y estar en disposición de poder realizar los consiguientes benchmarking
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Uno de los bloques mejor valorados en las Encuestas de Clima Laboral ha sido precisamente el de Comunicación Interna en comparación con años anteriores, en los que las valoraciones no eran tan excelentes y, a la vez, se ha felicitado este servicio nuevo que se presta tanto formal como informalmente. Exactamente, el RCI ha realizado **63** comunicaciones (teniendo en cuenta que se implementó el 31 de noviembre de 2018) y **206** en 2019.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Sala de Acceso al Servicio de Intranet de la SDD de SEVILLA.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Órgano de calidad (SEGEN)			
Descripción breve de la experiencia	Libro de Observaciones del Locutorio de Acceso a Intranet de la SDDSE y la mejora de su ambiente adecuado al servicio.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	28/02/2019	**Fecha de finalización**	PERMANENTE
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**X**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Crear e implantar un proceso en el que se ponga a disposición de los clientes, un Libro de Observaciones que provea de los indicadores necesarios para valorar, objetivamente, el grado de satisfacción y experiencia adquirida por los clientes al utilizar el servicio de acceso a la red interna del MINISDEF, con dos puestos informáticos a disposición de los clientes ubicado en una Sala habilitada exclusivamente para este servicio en el Área de Personal y Apoyo Social. Mejorar notablemente el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (Servicio de Red Informática del departamento durante el horario de atención al público, con un tiempo de espera de máximo 20 minutos).
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Valoración de la medida por el CdC. 2. Elaboración e implantación de un Libro de Observaciones (Implantación de una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado) en el locutorio a disposición del cliente (incidencias, sugerencias, tiempo de espera para acceso al servicio) 3. Elaboración croquis de la ubicación exacta del locutorio en las instalaciones de la SDDSE, a disposición del cliente que lo solicite al servicio de vigilancia de la puerta principal de acceso. 4. Habilitación, rotulación y señalización nueva de la sala a tal efecto.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Disponer de unos indicadores de rendimiento y de satisfacción de los clientes que utilicen este servicio. Los resultados obtenidos sean tenidos en cuenta para una mejora constante del servicio. Evaluación y Revisión: La Acción de Mejora contemplará procedimientos de seguimiento, evaluación y revisión periódica a cargo del Responsable de Comunicaciones de la SDDSE y del Coordinador de Informática de la SDDSE (COORCIS) con los indicadores de rendimiento correspondientes (nº de sugerencias, nº de incidencias ocurridas y solucionadas, tiempo transcurrido para acceder al servicio, etc…).
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Totalmente recomendable, ya que se han tenido excelentes resultados y que otras DSO podrían implementar y estar en disposición de poder realizar los consiguientes benchmarking.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se ha conseguido que las valoraciones sean excelentes valorando en un **99%** como **muy adecuado** el tiempo de espera para acceder al servicio, así como con un **96%** han valorado el servicio de manera global como **excelente** y un **4%** como **bueno**.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Se han adoptado las medidas de adaptación a la situación creada por la pandemia mediante los planes de estímulo de creatividad ya establecidos en esta SDDAV: Plan de Iniciativas y Plan para la Gestión de Ideas.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Comité de Calidad (en adelante CdC), SDD ÁVILA			
Descripción breve de la experiencia	Desarrollo de una iniciativa y la 6º Idea Creativa.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	29-03-2019	**Fecha de finalización**	01-09-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	▪ Adaptar la situación cambiante a las circunstancias legislativas de esta pandemia, la SDDAV acuerda hacer un documento vivo, con las medidas recogidas. ▪ El CdC detecta ampliar los GI´s a los Jubilados, Viudas, huérfanos y personal perteneciente al ISFAS. ▪ El CdC detecta la necesidad de establecer los contactos pertinentes para mantener un sistema de seguridad mediante test hasta que el MINISDEF establezca un protocolo. ▪ Adoptar las medidas para mantener la capacidades operativas de la SDDAV, basadas en el Teletrabajo, y la citación de los clientes para cubrir las necesidades que requiere esta situación ▪ Adoptar las medidas para mantener la seguridad del personal: médicas, de actuación y pasivas. ▪ Acciones de contacto a nivel provincial para poder conocer las necesidades de la misma y coordinar las acciones en el CECOPI.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Mediante reuniones del CdC y la dirección del Subdelegado de Defensa. Se han adaptado los procedimientos y actuaciones para dar cabida a dichas mejoras
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La mayoría de las mejoras son internas con el objetivo de dar una mayor capacidad de respuestas y una mejora de las infraestructuras. El resultado ha sido un mejor servicio al ciudadano
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Afirmativo
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mejora y ampliación de nuestras actividades para con los clientes. Mejores infraestructuras. Mayor flexibilidad en las comunicaciones internas y externas, que aumenta la capacidad de actuación y la coordinación, disminuyendo los tiempos de respuesta.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Plan Estratégico 2019-2021*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Delegación de Defensa de LA RIOJA			
Descripción breve de la experiencia	Planificación de los objetivos de la organización			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01-01-2019	**Fecha de finalización**	31-12-2021
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Servir de guía para las actuaciones de la Delegación de Defensa de La Rioja en el periodo comprendido, fijando los objetivos para conseguir sus misiones.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Anualmente se desarrolla en la directiva de planeamiento anual que concreta las acciones a realizar.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Conseguir los objetivos marcados respecto a nuestra misión.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Puede servir de guía y apoyo para las demás DD,s/SDD,s
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Actualizar los objetivos de la organización en el trienio.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Tablón digital de anuncios*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdelegación de Defensa de Ourense			
Descripción breve de la experiencia	Instalación de un panel digital (Smart TV) en la recepción de la Subdelegación para anuncios destinados al público objetivo del servicio			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	15/10/2019	**Fecha de finalización**	1/11/19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar el objetivo de comunicación externa con el cliente.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Sustitución del antiguo tablón de anuncios por las instalaciones de un tablón digital basado en una “Smart TV”.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejora la comunicación externa del usuario, y en cierto modo la comunicación interna con el personal destinado en la propia Subdelegación.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Nada que reseñar.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Comunicación externa e interna.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE - SISTEMA AUTOMÁTICO DE ALERTAS POR CONTAMINACIÓN DE PARTÍCULAS PM10-			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE			
Descripción breve de la experiencia	Automatización del proceso de evaluación ambiental relativo a contaminación del aire mediante integración de sensores y evaluación ambiental para garantizar el control y seguimiento 24 h/365 d			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2018	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía *				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Garantizar una calidad del aire adecuada en todo momento, reemplazando la labor de los técnicos a la hora de evaluar riesgos y adoptar medidas preventivas o correctoras			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Los equipos de detección derivan permanentemente datos de contaminación y meteorología a un cuadro de mandos. En función del riesgo de contaminación (a partir de la combinación de factores meteorológicos u concentración), se activan automáticamente órdenes de ejecución para la Policía Portuaria.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se ha reducido muy considerablemente tanto los niveles medios de concentración de partículas en el aire como las concentraciones punta en el entorno portuario.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Sí, muy alto.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La eficacia de la medida es manifiesta, y está resultando ser altamente eficiente al intervenir, automáticamente, de manera temprana (preventiva)			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	APBA - Sistema Avanzado de Comunicaciones Radio (SACR)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Área de Desarrollo Tecnológico de la APBA			
Descripción breve de la experiencia	Se ha implantado un sistema de comunicaciones radio sobre una red privada LTE con infraestructura propia, para servicios de misión crítica (MCPTT) de banda ancha (voz, vídeo, mensajería y datos).			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	11/2017	**Fecha de finalización**	06/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SÍ**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	(1) Proporcionar servicios de comunicación que favorecen la operación coordinada, mediante la participación de los usuarios en grupos de conversación y el control de las comunicaciones desde centros de control; (2) permitir al personal itinerante realizar tareas contra sistemas de información en movilidad y en tiempo real; (3) garantizar la continuidad de las comunicaciones durante todo el tiempo y en toda la zona de servicio del puerto, incluso ante situaciones de crisis; (4) proporcionar interconexión e interoperabilidad con otros servicios de comunicación de la Comunidad Portuaria, permitiendo la interacción directa entre usuarios de diferentes sistemas; (5) unificar sistemas de comunicación de diferentes actores de la Comunidad Portuaria, eliminando equipamiento múltiple y facilitando la cooperación; (6) mejorar la experiencia de usuario y la comprensión de una situación de emergencia mediante el intercambio de información multimedia y servicios de transmisión de vídeo en tiempo real; y (7) proporcionar a la Comunidad Portuaria una red global IoT unificada y segura.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El proyecto se ha dividido en varias fases constructivas: (1) Viabilidad técnica y operativa de la solución. (2) Suministro y puesta en marcha de la infraestructura de red y terminales radio. (3) Suministro y puesta en marcha del centro de operaciones. (4) Prestación de servicios de mantenimiento. Actualmente estamos en esta (4) fase.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	(1) La creación de espacios de cooperación de actores diversos y (2) la digitalización del trabajo gracias a las posibilidades de intercambio de información que se le ofrecen al personal itinerante, son los dos principales impulsores de la transformación digital en la operación portuaria. Los espacios de colaboración permitirán sincronizar el flujo de trabajo, y gestionar de manera rápida y sencilla las actividades transversales en la Comunidad Portuaria. El segundo impulsor permite trabajar con el dato y generar información sin 'discontinuidades digitales'; el personal de campo es ahora demandante y oferente de datos, lo cual permite generar mayor conocimiento para apoyo a la toma de decisión, mejorar la planificación y control de ejecución de lo planificado, e incluso abre la posibilidad de realización automatizada de subprocesos portuarios.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Puede replicarse en cualquier otro organismo o entidad que lo precise.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	SACR contribuye de manera esencial a la comprensión y sincronización de la operación portuaria: (1) Mediante la promoción de la cooperación, al favorecer la TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN útil, relevante y precisa; (2) la facilidad de COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN; (3) la obtención de información del RITMO DE OPERACIÓN (control de ejecución), regulando la secuencia de una operación en la que participan muchos y diversos actores; y (4) la

	OBTENCIÓN DE DATOS de la actividad portuaria con los que inferir conocimiento. SACR mejora el intercambio de información de los grupos itinerantes de la Comunidad Portuaria, subordinando (y optimizando) las rutinas diarias, los métodos de relación y los formatos de información. SACR es innovación en PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO BASADOS EN LA INFORMACIÓN

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*APBA - Acondicionamiento y Automatización de los Controles de Acceso al Puerto de Algeciras*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Área de Desarrollo Tecnológico de la APBA			
Descripción breve de la experiencia	Instrumentalización de los accesos al Puerto de Algeciras para dotarles de un sistema que permita la obtención de datos de trazabilidad de los vehículos y equipamientos, y automatice su paso a zonas restringidas.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	06/2017	**Fecha de finalización**	11/2018
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SÍ**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Instrumentalización de los accesos al Puerto de Algeciras con tres fines principales: • Obtención de datos de trazabilidad de vehículos y equipamientos a su paso por los distintos accesos • Automatización de los accesos para permitir el paso a vehículos autorizados, sin necesidad de supervisión, pudiendo actuar en régimen autónomo • Aumento de la seguridad en los accesos mediante la inclusión de cierres perimetrales, elementos de paso elevados y cámaras de vigilancia Uno de los principales objetivos del proyecto ha sido la mejora de los tiempos de paso de vehículos y mercancías por el Puerto de Algeciras. La disposición de elementos de automatización permite acortar estos tiempos de paso, eliminando tiempos de espera asociados a la intervención humana.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El proyecto se ha realizado en distintas fases ya que han sido varios los accesos afectados. Se han instrumentalizado los accesos teniendo en consideración la afección sobre la operativa común y el periodo OPE, con mayor afluencia de vehículos. El desarrollo de la plataforma de gestión ha seguido la metodología Scrum
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El registro de paso de vehículos permite aumentar la seguridad en zonas restringidas y los elementos de automatización permiten agilizar el acceso a los conductores autorizados.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Podría ser replicado en otros accesos similares con necesidad de controlar y automatizar el paso de vehículos y contenedores.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Los beneficios pasan por: • La obtención de datos de paso de vehículos y equipamientos para su explotación como apoyo a la gestión portuaria. Permitirá disponer en tiempo real la ocupación de los espacios, tiempos de paso, accesos no autorizados o uso indebido de las zonas portuarias • Reducción de los tiempos de paso por los accesos mediante la incorporación de elementos de automatización • Aumento de la seguridad, impidiendo el acceso a zonas restringidas

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Baleares - MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL AIRE*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES			
Descripción breve de la experiencia	DESPLIEGUE DE 25 ESTACIONES CON NANOSENSORES QUE MONITORIZAN LA CALIDAD DEL AIRE DE LOS CINCO PUERTOS QUE GESTIONAMOS			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01/07/2019	**Fecha de finalización**	01/07/21
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA	
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	OBJETIVAR LA SENSACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LOS EFECTOS EN LA CALIDAD DEL AIRE QUE PROVOCA LA ACTIVIDAD PORTUARIA
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	TRAS UNA PRUEBA PILOTO EN EL PUERTO DE PALMA SE LICITÓ UN CONTRATO DE SUMINISTRO Y SERVICIO PARA QUE DURANTE DOS AÑOS SE DESPLEGARAN LAS ESTACIONES QUE LLEVAN ASOCIADO UN SOFTWARE QUE PERMITE CONOCER LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL AIRE Y LA ACTIVIDAD PORTUARIA.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	PERMITE IDENTIFICAR POSIBLES MEJORAS EN LA ACTIVIDAD PORTUARIA Y CUANTIFICAR LOS BENEFICIOS COMO POR EJEMPLO LA REDUCCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE SO2 CON LA REDUCCIÓN DE TRÁFICO O EL CAMBIO EN EL TIPO DE COMBUSTIBLE EMPLEADO POR LOS BUQUES.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	ESTE SISTEMA ES TOTALMENTE EXPORTABLE Y DE HECHO NOS CONSTA QUE ALGUNA AUTORIDAD PORTUARIA ACABA DE LICITAR LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA IGUAL.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	ESTE SISTEMA ACTUALMENTE FACILITA Y EN EL FUTURO SE PUEDE AÚN MEJORAR UNA SISTEMÁTICA PARA IDENTIFICAR LOS POSIBLES BUQUES CAUSANTES DE UN PICO EN LA CONTAMINACIÓN.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - STM Validation Project*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	En el marco de un proyecto europeo CEF se pretende desarrollar un sistema coordinado de gestión del tráfico marítimo, facilitando la interconexión entre los diferentes agentes y entidades que intervienen y la planificación de las operaciones marítimas y portuarias			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2015	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la planificación y gestión del transporte marítimo y las operaciones portuarias
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha desarrollado en el marco del proyecto europeo CEF "STM Validation Project" (2014-EU-TM-0206-S) liderado por la Swedish Maritime Administration (SMA)
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Implica una mejora en la seguridad marítima, mejorando la planificación de las operaciones portuarias y facilitando información en tiempo real sobre las mismas.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se realiza en el marco de un proyecto europeo con subvención CEF. Los resultados generales son públicos, la información del proyecto puede encontrarse en http://stmvalidation.eu/
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El objetivo último es la mejora de la gestión del tráfico marítimo facilitando la interconexión entre los diferentes agentes y organismos que intervienen de manera que, en el futuro, el tráfico marítimo se gestione de manera similar al transporte aéreo

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - PierNext*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	Blog de innovación del Port de Barcelona, cuyo objetivo es difundir a nivel internacional el conocimiento innovador en materia portuaria.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2018**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La iniciativa pretende hacer difusión de aspectos innovadores en los ámbitos del transporte y la logística así como de la gestión portuaria, comunicando las mejores prácticas en este ámbito e intentando ser un punto de referencia del conocimiento sectorial..
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha desarrollado un website en la nube y se ha contratado un gestor de contenidos. Para definir estos, la APB cuenta con un comité de redacción.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Creación de una base de conocimiento y difusión al alcance de todos los stakeholders portuarios. Abierta y participativa. Se puede acceder al blog a través de http://piernext.portdebarcelona.cat
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El modelo está abierto a colaboraciones de otros agentes (de hecho hay contribuciones de diferentes empresas y expertos) así como de otros puertos y agentes.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Favorece la difusión del conocimiento innovador.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - OpenPort*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	Desarrollo de un integrador del ecosistema innovador en el puerto de Barcelona que permita coordinar oferta y demanda del mismo. Openport proporciona diversos servicios como interconexión del ecosistema innovador, búsqueda de financiación, gestión de iniciativas y proyectos de innovación.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2018**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	OpenPort nace ante el auge del ecosistema innovador de Barcelona la necesidad de integrar el Port de Barcelona en el mismo. Se desarrolla así una iniciativa para coordinar las acciones de innovación en el seno de la comunidad portuaria y aproximar los diferentes agentes del entorno innovador. Incubadoras, aceleradoras, start-ups, spin offs, venture capital, comunidad portuaria, usuarios del puerto, administraciones, etc.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	OpenPort ha integrado diversas iniciativas que hasta ahora se desarrollaban de forma independiente, dándoles un contexto común.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Agiliza la búsqueda de soluciones en el ecosistema innovador del puerto de Barcelona. Aproxima oferta y demanda.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El modelo puede transferirse a otros ecosistemas innovadores.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Favorece el desarrollo de colaboraciones entre start ups i empresas que puedan usar sus servicios y en general la conectividad del ecosistema innovador.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - Pier01*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Barcelona Tech City / Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	Hub tecnológico internacional de referencia en Europa. Ubicado en el Port de Barcelona, el Pier01 es uno de los proyectos más importantes de Barcelona Tech City. Es un edificio de más de 11.000 m2 donde conviven diariamente alrededor de 1.000 personas de más de 100 compañías y start-ups. El espacio contempla un área de coworking, showrooms y áreas comunes para fomentar la innovación y la colaboración. Está considerado como una delos 5 hubs de innovación más importantes de Europa.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2015**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los objetivos del Pier01 son: promover internacionalmente la marca tecnológica de Barcelona, contribuir en la creación del entorno perfecto para las empresas digitales, atraer inversión local e internacional a Barcelona, conectar el talento local e internacional con las empresas y colaborar con otras organizaciones para acelerar el ecosistema tecnológico.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Barcelona Tech City a través de Pier01 se abre al conjunto del ecosistema tecnológico local e internacional con base en Barcelona. La iniciativa trabaja con: emprendedores, start-ups, empresas consolidadas, inversores, incubadoras, aceleradoras y company builders, universidades, escuelas de negocios, medios de comunicación, administraciones públicas y otros agentes. https://barcelonatechcity.com/campus/pier01/
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Barcelona dispone de uno de los hubs de innovación más avanzados en Europa
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Pier01 está abierto a demostraciones y sesiones explicativas para compartir experiencias.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El proyecto ha consolidado Barcelona como la cuarta ciudad europea en la que más se invierte en start ups.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - PortInnova*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	El proyecto puede describirse como un hackaton al que empresas del puerto de Barcelona presentan retos y estudiantes de FP pertenecientes a escuelas del entrono dan respuesta a lo largo de un proceso creativo que dura unos tres meses			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2015**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los objetivos del programa PortInnova: hacer del Puerto de Barcelona un punto de encuentro para el desarrollo de proyectos de alto impacto, desarrollar las competencias educativas del siglo XXI a través de retos reales, acercar las necesidades del tejido productivo a las capacidades de los estudiantes de Formación Profesional y dar visibilidad el talento de los estudiantes en las empresas y entidades.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A través del programa PortInnova (Barcelona Port Hackaton) que tiene tres fases. La edición de 2019 se ha realizado en colaboración con el MetròpolisFPlab : https://www.innobaix.cat/metropolisfplab/
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Más de 100 estudiantes participan anualmente. Las empresas se benefician de las respuestas a los retos planteados.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Los resultados se difunden a través de prensa, redes sociales y la web del proyecto: http://www.portinnova.cat. El modelo es transferible a otros entornos.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mejora de la formación de los alumnos y soluciones creativas a los retos planteados

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - ChainPORT Academy*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona (y otros 11 puertos l´´ideres a nivel mundial: Rotterdam, Singapur, Los Angeles, Hamburgo, Busan, Montreal, Shangai,…)			
Descripción breve de la experiencia	Programa de benchmarquing portuari oa nivel mundial en el que diferentes puertos mejoran su gestión a través de una formación conjunta en best practives.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2016**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la gestión portuaria mediante la difusión de las mejores prácticas a nivel internacional.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A iniciativa del puerto de Hamburgo se ha desarrollado el program de benchmarquing entre puertos líderes a nivel mundial (Rotterdam, Hamburgo, Amberes, Busan, Montreal, los Angeles, Barcelona,…). Más información en: https://www.hamburg-port-authority.de/en/themenseiten/chainport/
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se mejora el conocimiento portuario mediante un intercambio de las mejores experiencias y prácticas de puertos líder a nivel mundial
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Algunos de los conocimientos y prácticas analizadas se publican. Puede replicarse l modelo a otros niveles.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mayor conocimiento del sector portuario,

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - Proyecto "Digital Port"*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	El proyecto se corresponde con la puesta en marcha de forma sistemática y planificada de 54 iniciativas relacionadas con la digitalización del Port de Barcelona			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2018**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollar la transformación digital del Port de Barcelona involucrando a las diferentes áreas de negocio y diseñando una visión global de la digitalización del sector.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha desarrollado en análisis sobre la situación actual del puertoen materia de digitalización a partir del cual se han definido hasta 54 iniciativas o proyectos que se están llevando a cabo de forma sistemática y planificada.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los usuarios podrán acceder a una administración digital con unos servicios adaptados a su s necesidades.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Difícil transferibilidad ya que en su mayoría se trata de iniciativas propias del Port de Barcelona. La metodología sí es transferible.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se dispondrá en el futuro de un puerto digital.			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - SMART PORTS. Piers of the future*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	Evento internacional que atrae a los puertos más innovadores del mundo en el marco del Smart City Expo World Congress, el principal congreso a nivel mundial en Smart cities, en el que presentan sus principales proyectos de innovación.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2019**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollar un marco colaborativo con los principales puertos innovadores del mundo para compartir y difundir experiencias, para alcanzar a un público más amplio (puerto –ciudad)
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	En el marco del Smart City Expo World Congress (SCEWC'19) celebrado en Barcelona del 19 al 21 de noviembre de 2019, seis puertos punteros en innovación (Rotterdam, Los Ángeles, Hamburgo, Amberes, Montreal y Barcelona). El detalle se puede contemplar en: http://smartports.portdebarcelona.cat/
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los usuarios podrán visibilizar los proyectos más innovadores de los puertos en un espacio dedicado a las Smart Cities.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El proyecto se desarrolla en el Marco del Smart City Expo World Congress. Está previsto mantener la iniciativa también en 2020 con la incorporación de un líder adicional, el puerto de Busan.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se tiene un marco de intercambio de experiencias entre los líderes mundiales y un escaparate de las mejores iniciativas a nivel mundial.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - Barcelona Port Challenge*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	Programa de definición de retos para start-ups, en su última edición realizado en colaboración con el SmartCatalonia Challenge			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2018**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar la interacción entre start-ups y empresas de la comunidad portuaria, así como con la propia autoridad portuaria para la búsqueda de soluciones conjuntas a retos portuarios.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se definen retos mediante workshops, se les asignan responsables y en el marco del Smart Catalonia Challenge se buscan start-ups apra resolver esos retos. http://smartcatalonia.gencat.cat/ca/projectes/ciutats_i_regions/smartcat-challenge/			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejora de la emprendería y la innovación sectorial			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Fácilmente transferible a otros entornos utilizando mecanismos de acompañamiento de start-ups ya existentes en el ecosistema.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Resuelve problemas dela comunidad portuaria y desarrolla a la vez el ecosistema innovador.			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - BARCELOC*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona / Ayuntamiento de Barcelona (Barcelona Activa) / Generalitat de Catalunya (Catalonia Trade & investment)			
Descripción breve de la experiencia	BARCELOC es un servicio público orientado a los negocios, que ofrece una orientación personalizada sobre sus posibles inversiones en Barcelona y Cataluña. El servicio es gratuito y se presta de forma neutral y confidencial.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2018**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Atraer inversiones, especialmente logísticas e industriales, al entorno de Barcelona.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Colaboración pública entre el Port de Barcelona, el Ayuntamiento de Barcelona y la Generalitat de Catalunya. Promueve Barcelona como la mejor área del sur de Europa para la inversión inmologística. http://www.barceloc.com/
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Creación de valor y generación de puestos de trabajo en el entorno de la ciudad.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Requiere colaboración entre diversas administraciones públicas en un área.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Ha atraído diversas empresas y ha facilitado la realización de negocios en el entorno de Barcelona.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Barcelona - Programa de colaboración con start-ups*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Descripción breve de la experiencia	La APB ha desarrollado un programa de colaboración con start-ups. Se definen retos de la autoridad portuaria y se busca a las mejores start-ups para resolverlos, haciendo un seguimiento sobre la implantación de pilotos y soluciones,			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**2019**	**Fecha de finalización**	**N/A**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Resolver problemas y retos de la autoridad portuaira mediante la definición de retos y la búsqueda de soluciones innovadoras para resolverlos.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A lo largo de 2019 se ha colaborado especialmente con dos start-ups: AllRead y 3D Modelling Studios
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Facilita el emprendimiento
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Es un proceso de acompañamiento fácilmente transferible.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Resuelve problemas de la autoridad portuaria y potencia el ecosistema innovador.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Castellón - Red privada virtual integrando telefonía fija y móvil*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Castellón - Departamento de Sostenibilidad			
Descripción breve de la experiencia	Integración de las comunicaciones tradicionales, tanto telefonía móvil como fija IP, y proporcionar un entorno colaborativo en Office 365 o Google Apps			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Marzo 2019	**Fecha de finalización**	Marzo 2021
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Integración de la telefonía fija y móvil			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Cambio de todos los terminales anteriores por otros que incluyen la nueva tecnología			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mayor flexibilidad y facilidad de uso			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Si			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mejora del servicio de internet: alta disponibilidad con redundancia de equipos, mejora del caudal; así como renovación del 100% de terminales a las 2 años			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Castellón - Implantación de salas audiovisuales*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Departamento de Sostenibilidad			
Descripción breve de la experiencia	Adecuación de infraestructuras audiovisuales para las salas de reuniones de la Autoridad Portuaria de Castellón			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Octubre 2019	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Digitalización de las salas de reuniones con pantallas táctiles y servicio de videoconferencias
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Instalación de la nueva tecnología en todas las salas, guias de uso y formación a empleados
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Reducción de tiempos para el personal de SSII en cuanto a preparación de las reuniones, así como agilidad en la celebración de las mismas
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Si
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mayor satisfacción del empleado al facilitar los medios audiovisuales necesarios para la celebración de reuniones presenciales o telemáticas

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Huelva - Integración ISO 9.001 y 14.001*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Huelva			
Descripción breve de la experiencia	Tras haber diseñado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y medio Ambiente, unificando las políticas y los instrumentos de seguimiento y revisando todos los Protocolos y Directrices para renovarlos desde un prisma más actualizado y ampliando el alcance a los servicios generales del Puerto.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01/09/2018	**Fecha de finalización**	28/02/20
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se ha tratado de Poner en marcha un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente en la Autoridad Portuaria de Huelva, partiendo de una ISO 9001 implantada en el año 2000 y una ISO 14001 implantada en el año 2018			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se han revisado los Protocolos y Directrices provenientes del sistema de Calidad a la luz del nuevo enfoque que ya se había aplicado a la ISO 14001. Se ha integrado con el sistema de objetivos e indicadores del Plan Estratégico del Puerto de Huelva 2018-2022 utilizando la misma herramienta de seguimiento y evaluación, de tal forma que el Sistema esté vinculado a la gestión de todos los ámbitos de responsabilidad y de forma continua			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Le da coherencia e integridad a la planificación dentro de la organización haciendo más relevante y tangible el concepto de calidad permanente			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)				

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Huelva - Contratación de una Oficina de Gestión de proyectos de tecnología aplicada a la gestión y operativa portuaria*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Huelva			
Descripción breve de la experiencia	Creación de una oficina de gestión de proyectos tecnológicos, incluyendo el análisis, evaluación, identificación y priorización de proyectos, consultoría especializada y la coordinación, asistencia y soporte a la Autoridad Portuaria de Huelva			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	2023
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es, a través de la aplicación de técnicas de benchmarking que resultaban difíciles realizar debido a la escasez de medios humanos y materiales disponibles en la empresa, disponer de más conocimiento y capacidad para poner en marcha un mayor número de proyectos y poder disponer de un observatorio tecnológico para modernizar el modelo de gestión			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A través de una contratación ordinaria de una empresa especializada. La oficina de gestión de proyectos mantiene una coordinación con la Autoridad Portuaria			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La inversión en un mayor número de proyectos que se puedan llevar a cabo implica más empleo y valor añadido bruto			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Transferencia de conocimiento especializado y modernización de la gestión			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoridad Portuaria de Las Palmas - Acceso a la información de tráfico de buques demandada por nuestros clientes*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Las Palmas – Dpto. de Informática / Calidad			
Descripción breve de la experiencia	Mediante esta iniciativa los clientes tienen acceso a la información en tiempo real respecto de los buques en puerto y previsión de escalas previstas indicando una serie de campos como muelle de atraque o zona de fondeo, consignatario, tipo de operación, fechas de entrada y salida, etc.).			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	23/04/19	**Fecha de finalización**	-
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar la planificación de los trabajos de apoyo al buque por parte de los diferentes agentes que intervienen tales como reparaciones de buques, provisionistas, etc.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Mediante la interfaz de la aplicación de gestión de escalas con la nueva página web de los puertos de Las Palmas			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Planificación de los trabajos contratados por el buque por parte de los prestadores de los servicios comerciales			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)				

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Autoritat Portuària de Tarragona - SOM-INN PORT: Ecosistema de Innovación del Puerto de Tarragona*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoritat Portuària de Tarragona			
Descripción breve de la experiencia	Espacio de colaboración de la Comunidad Portuaria y el conjunto de nuestros *stakeholders*, para innovar en procesos, servicios y modelos de negocio del Puerto de Tarragona			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	1-1-2018	**Fecha de finalización**	abierto
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	• Impulsar la Innovación en los Procesos y los Servicios que ofrece el Puerto de Tarragona a sus Clientes. • Cooperar para generar y hacer tangibles un elevado número de ideas y proyectos innovadores de interés común. • Fomentar la Inteligencia Colectiva y la Cultura de la Innovación. • Promover internacionalmente las capacidades innovadoras del Puerto de Tarragona y de los miembros del Ecosistema de Innovación. • Realizar Benchmarking para compartir conocimientos, experiencias y buenas practicas en Innovación. • Fomentar el talento profesional del Puerto de Tarragona y de todos los miembros del Ecosistema de Innovación. • Impulsar la participación en Proyectos Europeos de Innovación. • Generar una experiencia única en innovación en el ámbito portuario.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Ejes de colaboración: - Vigilancia competitiva - Co-innovación a través de Design Thinking - Desarrollo ágil de rototipos - Formación en innovación corporativa Networking entre miembros del Ecosistema de Innovación
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se ha continuado con el trabajo desarrollado en el 2018 - 47 agentes de innovación - 6 células de innovación - 6 propuestas de innovación - 5 retos - 272 ideas generadas Se ha procedido a la realización de los prototipos y se ha analizado la viabilidad de la implantación de las propuestas. Fruto de la experiencia del ejercicio 2018 se ha redefinido el funcionamiento del proceso A finales del 2019 se ha iniciado un nuevo proceso de desarrollo mediante Design Thinking con el establecimiento de los retos a abordar: Reto 1: ¿Cómo deberá adaptarse el puerto para la llegada de

	vehículos pesados autónomos? Reto 2 ¿Cómo optimizar la disponibilidad de líneas de atraque de muelle y las operativas vinculadas) Reto 3: ¿Cómo conseguir no tener que limpiar el recinto portuario (tierra y lámina de agua) promoviendo la sostenibilidad de forma colaborativa? Reto 4: ¿Cómo ayudar a las empresas del entorno para maximizar el uso del transporte ferroviario poniendo a su disposición la infraestructura y el conocimiento de flujos del puerto? Reto 5: ¿Cómo potenciar la marca Puerto de Tarragona en colaboración con los agentes de la Comunidad portuaria?
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Tanto el procedimiento como las 6 propuestas de innovación son replicables en los puertos y en algunos casos a otras administraciones o empresas públicas Los proyectos resultantes: **Logis connect:** Como podríamos ayudar a la dirección de las empresas logísticas a crear y mantener conexiones de calidad y eficaces, dentro y fuera de su empresa, para ayudarlos a gestionarse mejor, aumentar el rendimiento de sus compañías y conseguir su satisfacción? **Movement Data Management:** Como podríamos ayudar a un/a responsable de logística de una empresa del Puerto a obtener información en tiempo real (de los diferentes agentes) para poder planificar operaciones logísticas sin tiempos muertos? **Port Point Service** Como podríamos mejorar nuestra relación con los camioneros y transportistas, para resolver mejor sus necesidades básicas así como conseguir sus aspiraciones personales? **Port Time Truck** Como podríamos mejorar nuestra relación con los camioneros y transportistas, para resolver mejor sus necesidades básicas así como conseguir sus aspiraciones personales? **App Connecta't** Como ayudar al joven ciudadano con talento de Tarragona, a sentirse partícipe del Puerto y al hecho que nos perciba como una fuente de valor para su desarrollo personal y profesional **Port Women Friendly** Como podríamos mejorar la experiencia de las mujeres usuarias del puerto, a través de una iniciativa "primer puerto women friendly"?
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El primer valor añadido es la difusión de la innovación como sistema para adecuar las organizaciones a los cambios económicos y sociales producidos en la sociedad actual També se abordan problemáticas nuevas en los procesos económicos o problemas antiguos abordados desde una nueva perspectiva tanto de procedimiento como de búsqueda de solución Abertura de la Autoridad Portuaria a nuevos sectores emergentes.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Puerto de Vigo - Plan Blue Growth*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Puerto de Vigo			
Descripción breve de la experiencia	Iniciativa crecimiento azul Puerto de Vigo			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2016	**Fecha de finalización**	2022
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trata de favorecer la interacción entre empresa, usuarios, ciudadanos y administración para mejorar la eficacia en el desarrollo de la gestión de zonas costeras y portuarias, la protección ambiental y el beneficio social, mediante la introducción de la innovación en todos los sectores y procesos.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Grupos de trabajo de todos los sectores empresariales, usuarios y ciudadanía que se encuentran en el entorno portuario, que se concreta en proyectos y acciones
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se busca el desarrollo de mejoras y proyectos que incrementen la eficacia en la gestión portuaria y todas las actividades anexas, la mejora ambiental, la creación de empleo y la mejora de las condiciones de trabajo
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se trata de una iniciativa a nivel estatal y europeo, con el objetivo último de que sirva de modelo para los puertos europeos, además de conseguir la trasferencia de conocimiento entre los distintos sectores
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mejoras en la gestión portuaria, mejoras en la integración Puerto ciudad, mejoras en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Puerto, mejoras ambientales en el entorno portuario.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Publicación on-line del Archivo Histórico de la Autoridad Portuaria de Valencia*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Autoridad Portuaria de Valencia			
Descripción breve de la experiencia	Proyecto desarrollado en 2 fases: 1ª Digitalización de los fondos documentales del Archivo de la entidad. (17/01/2018 – 21/02/2019) 2ª Publicación on-line de los documentos digitalizados. (04/06/2019 - 10/12/2019)			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	17/01/2018	**Fecha de finalización**	10/12/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía *				**Sí**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**Sí**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo principal era ofrecer a los ciudadanos un acceso libre y gratuito a los archivos de la Autoridad Portuaria de Valencia, como parte de las políticas de transparencia de la entidad. Hasta este momento no se disponía de herramientas de descripción documental que permitieran a los investigadores, la ciudadanía en general e incluso al propio personal de la Autoridad Portuaria de València conocer el contenido de los documentos custodiados de los archivos de la entidad. El enfoque dado al proyecto ha permitido además profundizar en el conocimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) al haber convertido el archivo físico en expedientes y documentos electrónicos que cumplen con toda la normativa ENI. En la fase de Publicación se ha profundizado en la tecnología AZURE de Microsoft, utilizando los servicios cognitivos que ofrece para extraer, mediante el uso de inteligencia artificial, información del contenido de los documentos que ha permitido crear un potente sistema de búsqueda. Este proyecto ha resultado ganador del premio de la Asociación @asLAN en la categoría “Aplicaciones de la Inteligencia y Big Data”. Ha servido además esta experiencia como piloto para valorar el posible uso en un futuro de esta tecnología no solo con los fondos históricos, sino también con los expedientes modernos.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	En la 1ª fase se clasificaron, reorganizaron, digitalizaron, describieron e indizaron los documentos más antiguos del archivo (expedientes administrativos fechados entre 1850 y 1940, y memorias anuales entre 1860 y 2016, aproximadamente) sobre los que además se aplicaron técnicas de preservación para evitar su deterioro. Con los documentos digitalizados, de los que se obtuvieron distintos formatos y resoluciones, y la información registrada se crearon expedientes y documentos ENI en distintas versiones utilizando distintos esquemas de metadatos (aproximadamente 2,7 TB de información). En la 2ª fase se utilizaron los documentos fruto de la primera para obtener de ellos por un lado los metadatos que se habían registrado y por otro las imágenes digitalizadas de los documentos en papel. Las imágenes digitalizadas fueron sometidas a un proceso de OCR y a la aplicación de algoritmos de inteligencia artificial que permitían detectar entidades, fechas, lugares personas y con todo ello junto con la información registrada en los metadatos se construyeron los índices que son la base del motor de búsqueda del archivo on-line. Finalmente todo ello se publicó en internet, estando accesible en: https://archivohistorico.valenciaport.com

Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El impacto en los ciudadanos se traduce en términos de transparencia y accesibilidad a los documentos. Hasta ahora era imposible para un ciudadano conocer el contenido del archivo, ahora no solo pueden conocer este contenido, sino que pueden descargar los documentos que les interesen. El impacto en la Autoridad Portuaria de Valencia se traduce, además del gran ejercicio de transparencia realizado, en disponer de una herramienta que puede ser explotada para localizar fácilmente cualquier documento, cosa hasta ahora imposible de un modo sencillo.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Este sistema está basado en los servicios en la nube de AZURE, no requiere de infraestructura tecnológica propia para su implantación, y la clasificación de los documentos del archivo está basada en el Cuadro de Clasificación de Funciones Comunes de la AGE publicado por la CSCDA, por lo que debería poder ser implementado por cualquier organismo de una manera relativamente sencilla.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El principal valor es haber desarrollado una herramienta que podría explotarse para la gestión de un archivo electrónico administrativo (no solo histórico), que permitiría acceder rápidamente a cualquier documento lo cual tiene consecuencias directas en términos de eficacia y eficiencia. Desde el punto de vista de la sostenibilidad, con el acceso a los documentos en formato electrónico desde los dispositivos de los usuarios se evita por un lado la necesidad de obtener copias en papel de dichos documentos y por otro la necesidad de desplazarse físicamente al archivo para consultarlos.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*SASEMAR - Innobuzón*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	SASEMAR - Secretaría Técnica			
Descripción breve de la experiencia	Recoger oportunidades de mejora del sistema y oportunidades de innovación de los procesos y prestación del servicio de las partes interesadas internas			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	17/09/2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Fomentar la participación del personal de SASEMAR en la mejora del sistema y recoger iniciativas innovadoras para la prestación del servicio
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Incluido en uno de los procedimientos estratégicos de la organización y difundido por los medios de comunicación internos. Creación de un buzón electrónico al que dirigir las propuestas y designación de un área responsable de la gestión y seguimiento
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Las acciones reportan beneficios e impactos en diferentes escalas, según el alcance de la propuesta. Durante el trimestre que estuvo en macha en 2019 se recibieron 9 propuestas, muestra del interés despertado
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Transferible a otros organismos
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La mejora viene por una doble vía: la motivación de los empleados al ver que se tienen en cuenta sus aportaciones (al nivel que corresponda) y la mejorar en los procedimientos, procesos y prestación del servicio por aportaciones de los usuarios que son los responsables de llevarlos a cabo y los que mejor los conocen

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*RENFE - TrenLab*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	RENFE - Dirección General de Desarrollo y Estrategia			
Descripción breve de la experiencia	TrenLab es la incubadora-aceleradora de Renfe que impulsa iniciativas empresariales apoyando a los emprendedores, ayudándoles, formándoles, y facilitándoles el acceso al mercado, con objeto de que sus ideas se conviertan en empresas de éxito mejorando su proyección, crecimiento y escalabilidad. Todo ello de forma que permita al Grupo Renfe incorporar conocimiento y soluciones tecnológicas y nuevos modelos de negocio que resuelvan los retos del Grupo, dinamizando la transformación digital de la empresa y reforzando su posición ante la próxima liberalización.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Octubre 2018	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	• Impulsar iniciativas empresariales en etapas muy iniciales (Startups en fase pre-semilla, semilla o crecimiento); y proyectos de emprendedores que permitan acceder a conocimiento no existente en el Grupo Renfe, y reaccionar con la velocidad que demanda el entorno competitivo y la tecnología actual. • Dinamizar la transformación digital del sistema ferroviario, con centro en el cliente. • Dar respuesta a los retos de innovación identificados en el Plan de Innovación del Grupo Renfe, y que a su vez están contemplados en iniciativas del Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. • Incorporar al Grupo Renfe metodología, conocimiento y cultura emprendedora. • Identificar, canalizar y potenciar la innovación y el talento internos. • Posicionar a RENFE como marca innovadora y activa en el ámbito del emprendimiento.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Adjudicación contrato a Wayra. En 2019 se seleccionaron 8 startups punteras, de entre más de las 400 registradas en las dos primeras convocatorias externas, y 3 proyectos de innovación interna, de los 52 presentados, que están ayudando a Renfe a reinventar el futuro de la movilidad. En enero de 2019 se hacía público el nombre de las cuatro startups seleccionadas de la primera edición, todas ellas españolas, de un total de más de 240 empresas registradas: -nixi1, desarrolladora de un chatbot que permite comprar servicios de transporte y alojamiento mediante mensajes de voz en la app de chat que prefiera el usuario; -Zeleros, participante en el diseño de Hyperloop, que transportará personas y mercancías a 1.000 km/h;

	-IoMob, plataforma de movilidad abierta que permite integrar todos los servicios de movilidad en una sola app; y -Limmat, que predice cuando es necesario reparar los trenes y las infraestructuras para evitar un mal funcionamiento. En la segunda edición, el 4 de junio de 2019 fueron seleccionadas, entre las más de 170 presentadas: -Ossicles, que trabaja en la creación de una nueva experiencia de sonido en entornos complejos; -Obuu, quien, con su software de optimización de stock de mantenimiento de maquinaria compleja, detectan piezas críticas, evitan roturas de inventario y generan ahorros importantes; -Showleap, con su traductor de Lengua de Signos Española (LSE) con inteligencia artificial, que permite adaptar los servicios para que sean accesibles a las personas sordas usuarias de la LSE; e -Imotion Analytics, que son capaces de analizar el comportamiento y el grado de satisfacción de los clientes de cualquier negocio físico mediante su tecnología de visión artificial, de forma anónima, garantizando la protección de datos.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Nuestro compromiso con la sociedad se materializa en garantizar la movilidad y devolver el mayor tiempo posible al ciudadano, con servicios cada vez más rápidos, frecuentes, seguros, confortables y sostenibles donde el tiempo de viaje es útil para el usuario. Bajo este enfoque, y entre los impactos más representativos, nace (RaaS), una nueva plataforma de 'movilidad como servicio' que reforzará la posición de la compañía frente a la liberalización del mercado de viajeros en el sector ferroviario. En octubre de 2019 se puso en marcha una prueba de concepto, que se está desarrollando con IoMob, una de las ganadoras de la primera convocatoria de TrenLab, para integrar en una misma plataforma diferentes modos de transporte que permitan al cliente una solución de 'primera y última milla' para organizar su viaje de principio a fin a través de en un pago único y todo ello sin salir de la aplicación. También en 2019 se ha iniciado el desarrollo de la Plataforma de Mantenimiento Inteligente para las series de trenes 598 y 599, el proyecto piloto surgido de la colaboración con Limmat, una de las startups seleccionadas en la primera edición de Trenlab. El proyecto consiste en una plataforma, con infraestructura Big-Data/IOT, de monitorización de la flota de Renfe capaz de desarrollar funcionalidades y aplicaciones de mantenimiento reutilizando datos disponibles de los vehículos a través de la Plataforma Embarcada de Comunicaciones, datos de Renfe Fabricación y Mantenimiento y datos públicos de libre acceso. Las mejoras en el mantenimiento de los vehículos que puede aportar la tecnología redundarán en menores incidencias técnicas, una mayor disponibilidad de la flota y un mejor servicio a los ciudadanos. Igualmente, dentro del programa de innovación interna se seleccionó el proyecto de intraemprendimiento Virtual Travel Assistant, orientado a la mejora de la comunicación con los viajeros en todas las etapas de su viaje, acompañándoles mediante un asistente virtual que pueda resolver sus necesidades de información y gestiones.

Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Trenlab nos ayuda a introducir nuevos valores, traer nuevos enfoques de las cosas, crear nuevas formas de trabajo, atrayendo y reteniendo talento, incorporando a Renfe metodología, conocimiento y cultura emprendedora. Todo ello nos facilitará adaptarnos más rápidamente al entorno tecnológico actual y futuro, y avanzar en la transformación digital a la vez que nos preparamos para la liberalización y la entrada de la competencia en el mercado del transporte de viajeros. Desde TrenLab se han promovido actividades de formación, en diferentes formatos, basados en tres pilares fundamentales: adquisición de conocimientos teóricos de nuevas tecnologías y conocimiento, adquisición de competencias de nuevas metodológicas y herramientas de trabajo, y la transformación cultural enfocada en modelos digitales y nuevas estructuras organizativas. Por otra parte, TrenLab se ha posicionado como la incubadora-aceleradora de Renfe, consiguiendo la máxima difusión de la marca y potenciando TrenLab como hub de referencia internacional en innovación en movilidad, transporte y logística, conectándolo con las fuentes de innovación tecnológica

Ministerio de Justicia

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Plan de choque para la tramitación de expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Ministerio de Justicia: DGSJFP, RRHH, DTSPD, Oficina Presupuestaria			
Descripción breve de la experiencia	Realización de un plan de choque que permita la tramitación y resolución de expedientes de nacionalidad española por residencia mediante el pago de incentivos a los funcionarios del Ministerio de Justicia			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Mayo 2019	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**X**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con el fin de acometer la puesta al día en la tramitación de los expedientes de adquisición de nacionalidad por residencia, en mayo de 2019 se inició un Plan de Impulso para la tramitación basado en dotaciones de productividad por objetivos abierto a todo el personal del Ministerio para la tramitación y resolución de dichos expedientes haciendo uso de la herramienta informática GENARES como plataforma de tramitación. Mediante este plan de choque se pretendía agilizar la resolución de un elevado número de expedientes. Estos expedientes se encontraban pendientes de analizar y solicitar los informes preceptivos correspondientes para poder concluir el proceso de adquisición de nacionalidad española.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	En este plan de choque han colaborado más de 160 trabajadores del Ministerio, previa formación. Esta formación ha estado gestionada por el equipo de RRHH y su impartición se ha realizado mediante la colaboración de la DGSJFP y la DTSPD Los participantes han tramitado los expedientes fuera de su jornada laboral, recibiendo el soporte tanto de la Subdirección de Nacionalidad y Estado Civil de la DGSJFP como de la DTSPD. El seguimiento y la gestión del Plan de Choque se ha realizado involucrando tanto a las unidades de RRHH y la Oficina Presupuestaria como la DGSJFP y la DTSPD, velando siempre por la correcta ejecución del mismo y la consecución de los objetivos planteados.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Este plan de choque ha permitido que se inicie la tramitación de más de 200.000 expedientes, que cuentan ya con la documentación revisada, que se envíen más de 65.000 requerimientos (en aquellos casos en que se ha detectado que la documentación no era correcta o completa) y la notificación de más de 100.000 resoluciones de concesión de nacionalidad española. Se trata de expedientes que contaban con gran antigüedad y cuyos interesados, en muchos casos, llevaban años esperando su resolución, generando por tanto un enorme beneficio en la ciudadanía y en particular en los extranjeros que cumplen con los requisitos para obtener la nacionalidad española.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de	El enorme éxito de este plan de choque ha puesto de manifiesto que la involucración de los funcionarios para absorber picos de trabajo es un mecanismo eficiente (el coste del plan de choque fue mucho menor al presupuestado por agentes externos para acometer el			

benchmarking)	mismo objetivo). Es, por tanto, una iniciativa que puede replicarse en otros organismos o en otras unidades del Ministerio
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El elevado número de expedientes tramitados en el plan de choque ha mejorado enormemente la eficacia y eficiencia de la unidad tramitadora de la DGSJFP. Gracias a este impulso se han evitado también numerosas demandas de los interesados cuya tramitación, además del impacto económico, requiere un gran esfuerzo de tratamiento por parte de la unidad.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*TEMIS-recursos administrativos*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	División de Recursos y Relaciones con los Tribunales			
Descripción breve de la experiencia	Implementación de una nueva aplicación de gestión de recursos administrativos			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	0CTUBRE 2018	**Fecha de finalización**	DICIEMBRE 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Herramienta única para la gestión del trabajo de la unidad, que permita la tramitación de expediente electrónico, en cumplimiento de las exigencias normativas de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de la administraciones públicas
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	En colaboración entre la DTIC, la empresa EVERIS y la División de Recursos
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mayor control y disponibilidad de la documentación, agilización de los procedimientos mediante el uso de plantillas, interoperabilidad con otras aplicaciones (geiser, portafirmas…)
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Es una herramienta exportable a otras unidades para la tramitación de expediente electrónico
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mayor eficacia en la gestión de la documentación y reducción de tiempos, menos consumo de papel, cumplimiento de las exigencias legales de expediente electrónico

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Plan de Mejora de la Calidad de los Servicios TIC en las sedes judiciales y fiscales*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Planificación y Gestión de la Transformación Digital			
Descripción breve de la experiencia	De forma interna el Ministerio de Justicia se ha encargado de analizar y evaluar el proceso de transformación de las oficinas judiciales y fiscales, así como el estado de implantación del expediente digital electrónico, que permita implantar diversos programas de calidad. Así pues se ha puesto en marcha un Plan de Mejora de la Calidad de los Servicios TIC en Sedes Judiciales y Fiscalías que persigue identificar las acciones necesarias, planificarlas y realizar un control y seguimiento de su ejecución. Como pieza fundamental del Plan, se ha establecido un plan de visitas a Sedes Judiciales y Fiscalías que contempla reuniones con representantes de los Órganos Judiciales, de las Fiscalías y la Junta de Personal, para recabar las especificidades y necesidades de cada una y que deben ser tenidas en cuenta en el momento de aplicar los planes de calidad acordados. Fruto de las conclusiones de estas visitas y las contribuciones realizadas por los usuarios se han identificado problemas y necesidades de mejoras en las aplicaciones y servicios, los cuales se han ido incorporando en nuevas versiones de los sistemas y en la adopción de distintas medidas de actuación. El Plan de Mejora de la Calidad de los Servicios TIC en Sedes Judiciales y Fiscalías es la herramienta de clasificación y catalogación de las diferentes peticiones e incidencias, así como en el medio para el control y seguimiento de las mismas, al aportarse las soluciones correspondientes.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Octubre 2018	**Fecha de finalización**	Julio 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**x**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	- Mejora de los servicios que están a disposición de los usuarios de órganos judiciales y fiscalías, optimizando así el funcionamiento de las aplicaciones, los equipos y los recursos a disposición de los usuarios. - Estabilización y consolidación del Expediente Judicial Electrónico en los Órganos Judiciales y fiscalías para ganar en eficiencia y mejora operativa, así como afrontar nuevos retos para reforzar la seguridad y la introducción de capacidades avanzadas basadas en tecnologías de inteligencia artificial. - Afianzar los conocimientos que aseguren el manejo óptimo de las soluciones tecnológicas implantadas en los últimos años.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Dentro del Plan de Mejora de la Calidad de los Servicios TIC en Sedes Judiciales y Fiscalías, La Subdirección General de Planificación y Gestión de la Transformación Digital: - Ha acudido y participado en las visitas realizadas a 30 sedes judiciales y fiscales, a fin de recoger de primera mano las necesidades de todos los agentes involucrados. - Ha llevado a cabo el seguimiento de dichas actuaciones. Al respecto se han elaborado informes de seguimiento semanales indicando el avance, riesgos detectados y acciones previstas para reconducir las desviaciones detectadas.			

Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	**Refuerzo de la formación.** Se ha llevado a cabo un Plan de refuerzo formativo a nivel provincial con el objetivo de afianzar los conocimientos que aseguren el manejo óptimo de las soluciones tecnológicas implantadas en los últimos años, asegurando un uso adecuado de las mismas para maximizar el beneficio que conlleva su utilización. Para llevar a cabo dichas actuaciones de refuerzo formativo se amplió el contrato de formación con 10 nuevos formadores. Se han beneficiado 5.329 usuarios que han realizado un total de 7.836 horas formativas. Índice de satisfacción reportado en las encuestas 4,46 sobre 5. **Mejora de la atención al usuario** a través de 3 grandes acciones: - Coordinación operativa a través del Centro de Control que monitoriza en tiempo real la disponibilidad, uso y rendimiento del servicio ofrecido a los usuarios y su impacto, así como el estado de las peticiones e incidencias reportadas por los usuarios. - Plan de choque del Centro de Atención al Usuario (CAU). Se crea una nueva herramienta que permite medir el grado de satisfacción sobre la atención recibida y la eficiencia en la resolución. Adicionalmente se activan nuevas opciones en el CAU para dar mejor respuesta a las demandas de los usuarios. - Diseño y desarrollo de un Plan de Comunicación con el objetivo de trasladar a los grupos de interés la información necesaria a fin de aumentar su grado de implicación, generar confianza y reducir el impacto de los cambios. Se pretende llegar a más usuarios, mejorar e incorporar nuevos canales de comunicación y la mejora de los mensajes. Para ello se han generado modelos para la estandarización de los diferentes tipos de comunicación. **Mejora del rendimiento de las soluciones** mediante la renovación de los servidores centralizados del Sistema de Gestión Procesal que duplican el rendimiento y disponen de una capacidad 14 veces superior a los anteriores, lo que permite reducir el uso de la memoria por las aplicaciones del 50% de media al 3%. Por otra parte, se ha duplicado la capacidad de envío de la plataforma de comunicaciones electrónicas LexNET, de manera que los escritos presentados por los profesionales jurídicos a los órganos judiciales pueden tener un volumen de hasta 30 MB. Esta mejora es especialmente útil para los escritos iniciadores de procedimientos judiciales. **Optimización del puesto de movilidad** (Teletrabajo). Se han realizado trabajos de optimización en la conexión mejorando los tiempos de acceso a través de la VPN y se ha puesto a disposición de los usuarios el acceso a nuevas aplicaciones (SIRAJ y Punto Neutro Judicial) **Mejora de la calidad del Expediente Judicial Electrónico** mediante el desarrollo de funcionalidades y nuevas aplicaciones para una mejor adecuación al nuevo modelo de trabajo digital. A modo de ejemplo, se ha trabajado en la creación del Índice del Expediente Judicial Electrónico que garantice el orden procesal lógico de la información; la implantación del Escritorio Integrado reúne, en un único espacio, el acceso a las aplicaciones con las que el usuario interactúa habitualmente; también se ha avanzado en la investigación y desarrollo de nuevas aplicaciones basadas en inteligencia artificial.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Este modelo puede ser exportable a otras organizaciones con las adaptaciones que se requieran.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se ha trazado un plan involucrando a los usuarios a fin de mejorar los estándares de calidad en las oficinas judiciales y fiscales con objeto de elevar el nivel de satisfacción que la sociedad tiene de la administración de justicia.

	Además nos permite continuar trabajando en el marco de la mejora continua en la evolución de los sistemas que soportan el Expediente Judicial Electrónico para asegurar su correcto funcionamiento y la adecuación a las necesidades de los usuarios.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Bandejas del juez y letrado de la Administración de Justicia*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	**Subdirección General de Planificación y Gestión de la Transformación Digital**			
Descripción breve de la experiencia	Las Bandejas de juez y letrado de la Administración de Justicia son nuevas funcionalidades que se han incluido en el Visor de Expedientes Judiciales Electrónicos Horus para una mejor adecuación al nuevo modelo de trabajo digital. El Visor Horus es el sistema de Justicia Digital que permite localizar y consultar de forma rápida la información de los expedientes electrónicos judiciales. Para ello, accede a la información almacenada en formato electrónico en el Sistema de Gestión Procesal Minerva. Es una de las piezas clave de Justicia Digital pues permite a los profesionales de la Administración de Justicia y del Poder Judicial el acceso y consulta a la información del Expediente Judicial Electrónico convenientemente ordenada y catalogada. La creación de las Bandejas del juez y del letrado de la Administración de Justicia permite controlar todas las tareas pendientes de su actuación, en aquellos procedimientos judiciales de los que son responsables, sin necesidad de acceder al Sistema de Gestión Procesal Minerva, con avisos generados automáticamente por la aplicación. A través de las bandejas respectivas, pueden minutar y ejecutar las acciones que sean precisas, transmitiéndose internamente la información a Minerva, así como poner en conocimiento del personal de la Oficina Judicial, las actuaciones oportunas.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Abril 2019	**Fecha de finalización**	Julio 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**X**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	- Dotar al Expediente Judicial Electrónico de nuevas herramientas para agilizar y hacer más eficaz la tramitación digital. - Unificación en un único espacio de trabajo de las funcionalidades que los jueces, magistrados y letrados de la Administración de Justicia requieren para realizar el control de los procesos en los que intervienen en el ejercicio de su función jurisdiccional.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El 9 de abril de 2019 se inició una experiencia piloto para verificar y validar las nuevas bandejas del juez/magistrado y del letrado de la Administración de Justicia en los partidos judiciales de Toledo y Ciudad Real. Posteriormente se extendió de forma progresiva al resto de partidos judiciales del territorio gestionado por el Ministerio de Justicia finalizando en el mes de julio de 2019.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejora la gestión electrónica de los procedimientos, destacando los siguientes beneficios: - Mayor agilidad: los jueces, magistrados y letrados de la Administración de Justicia trabajan de forma más dinámica y rápida al centralizarse en una única aplicación todas las funcionalidades que necesitan para controlar todas las actuaciones de los procedimientos de los que conocen. - Movilidad: al estar integrada en el Visor Horus, los usuarios pueden acceder a la Bandeja desde cualquier lugar. - Sencillez: se simplifica el entorno de trabajo de los usuarios ya que las funcionalidades con las que trabajan en digital se concentran en una sola aplicación.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en	El Ministerio de Justicia, dentro del marco de colaboración que se ha establecido en el Comité técnico estatal de la Administración judicial electrónica entre todas las Administraciones con competencias en materia de Justicia, ha puesto la solución tecnológica a disposición de las Comunidades

procesos de benchmarking)	Autónomas con competencias transferidas en materia de Justicia.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Cabe destacar que se ha conseguido el desarrollo y entrega de estas nuevas funcionalidades en un plazo de tiempo reducido aprovechando el conjunto de tecnologías ya implementadas y las utilidades que facilitan la construcción de proyectos software bajo la arquitectura común implantada en la SGPGTD. Todo ello ha permitido proporcionar una pronta y eficaz respuesta a unas necesidades trasladadas por los distintos colectivos y por tanto muy esperadas y valoradas por ellos.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Calculadora 988*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	**Subdirección General de Planificación y Gestión de la Transformación Digital**			
Descripción breve de la experiencia	La Calculadora 988 realiza de forma automática el cálculo de acumulación de condenas, evitando que los usuarios de los órganos judiciales tengan que dedicar un tiempo significativo a esta tarea, así como a las posteriores comprobaciones del cálculo realizado que son muy tediosas. Anteriormente, los usuarios de los órganos judiciales, cuando conocían de un proceso judicial en el que se hubiese impuesto múltiples condenas a un reo, tenían que determinar la pena manualmente. Estos tenían como única guía lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal y el Código Penal. Atendiendo a dichas normas jurídicas, calculaban la acumulación de condenas y realizaban otra comprobación adicional de las operaciones realizadas. A día de hoy, con la Calculadora 988 los usuarios no pierden el tiempo en determinar la pena cuando hay acumulación de condenas y evita potenciales errores en el cálculo. Esta aplicación se basa en un algoritmo que permite obtener de forma automática, el cálculo de acumulación de condenas, conforme a las consideraciones legales aplicables. Se trata de una herramienta en la que, a partir del registro de sentencias para un interviniente dado (reo), muestra el resultado de la combinación más favorable para el reo entre todas las posibilidades.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Septiembre 2019	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**X**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	- Dotar al Expediente Judicial Electrónico de nuevas herramientas para agilizar y hacer más eficaz la tramitación digital ya que el tiempo que antes dedicaban los jueces y magistrados a calcular manualmente la acumulación de condenas, ahora lo pueden dedicar a otras actividades propias de la función que tienen atribuida. - Evitar que las acumulaciones estén expuestas a potenciales errores en la determinación de la pena en la vertiente aritmética.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	La colaboración entre diferentes agentes ha sido la pieza clave del proyecto, ya que el cálculo de la acumulación de condenas es utilizado, tanto a la Fiscalía que solicita la pena que se ha de imponer al condenado, como a los jueces y magistrados que imponen las penas conforme a las exigencias legales. También realizan el cálculo de acumulación de condenas los usuarios de instituciones penitenciarias que llevan el control de la pena pendiente de cumplimiento por el reo. Los agentes de diferentes disciplinas que componen el Comité de Expertos han trabajado junto al equipo de desarrollo de la solución comunicando su visión para sacar el máximo valor a la tecnología. Además, han definido los requisitos, así como su priorización. La implantación de esta calculadora se ha testado en la Fiscalía Provincial de Madrid, en la Fiscalía del Tribunal Supremo y entre los magistrados de su Sala Segunda en 2019. Posteriormente, en 2020 se amplía el uso de esta solución a todas las fiscalías, Tribunal Supremo, Audiencia Nacional, Tribunales Superiores de Justicia, Audiencias Provinciales y juzgados de lo Penal del territorio Ministerio.

	El proceso de implantación de la Calculadora 988 incluye la formación, el soporte y asistencia a los usuarios.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Repercute directamente en el trabajo de los jueces y magistrados de forma positiva, reportándoles numerosos beneficios: - Mejora de la productividad: reduce el tiempo empleado en realizar el cálculo de la acumulación de las condenas a la mitad, disminuyendo el tiempo medio que se tarda en realizar la acumulación de condenas en una hora. - Sencillez: simplicidad en el registro de los datos necesarios, ofreciendo de forma automática el resultado del cálculo. - Eficiencia: evita fallos potenciales en la determinación de los bloques de acumulación y cálculos intermedios, asegurando mayor rigor en el resultado obtenido. - Fiabilidad: incrementa la confianza, lo que puede conllevar a una reducción de los recursos y de los costes procesales. - Utiliza un único criterio: todas las acumulaciones de condenas se calculan utilizando un mismo algoritmo, lo cual homogeniza el criterio de cálculo para todos los usuarios.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se trata de una aplicación web creada a medida para el cálculo de las condenas en casos de acumulación de sentencias y mostrar la combinación más favorable para el reo entre todas las posibilidades, a partir del marco legal establecido en el artículo 988 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, el artículo 76 del Código Penal y el Acuerdo del Pleno No Jurisdiccional de la Sala Segunda del Tribunal Supremo de 27-06-2018, relativo a la fijación de criterios en acumulación de condenas. El cálculo de la acumulación de condenas es utilizado por la Fiscalía, jueces y magistrados y los usuarios de instituciones penitenciarias que llevan el control de la pena pendiente de cumplimiento por el reo. En 2020 la solución se pondrá a disposición de las fiscalías y órganos judiciales de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas en materia de administración de Justicia, además de los usuarios de Instituciones Penitenciarias.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La Calculadora 988 tiene una importante repercusión en el trabajo de los usuarios en los siguientes aspectos: reduce en un 50% el tiempo medio que los usuarios tardan en calcular la acumulación de condenas; 100% libre de los errores en el cálculo de acumulación de condenas; más de 5.000 usuarios potenciales en toda España (jueces, magistrados, fiscales e instituciones penitenciarias) y se establece 1 único criterio para determinar la pena correspondiente cuando hay acumulación de condenas.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Plan de Concienciación en Seguridad*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	**Subdirección General de Planificación y Gestión de la Transformación Digital**			
Descripción breve de la experiencia	El Plan de Concienciación en Seguridad se ha dirigido tanto a personal de la administración de justicia como a los equipos técnicos del Ministerio de Justicia. El Plan de 8 semanas de duración, consiste en el lanzamiento de cuatro campañas enfocadas a los siguientes aspectos: Uso de contraseñas, Navegación segura, Puesto de trabajo seguro, Gestión de portátiles, dispositivos móviles y soportes de información. Cada una de las campañas también tiene una permanencia determinada e incluyen varios materiales de difusión y capacitación que irán apareciendo a lo largo del calendario establecido: consejos prácticos y comunicados informativos por correo electrónico, mensajes en el puesto de usuario, soportes publicitarios (banner) en la plataforma de formación Aula en Línea, píldoras formativas, vídeos y exhibición de cartelería en la sedes.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Octubre 2019	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Avanzar en la creación de una cultura de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, con acciones de sensibilización y capacitación del personal en la importancia de la seguridad y en la necesidad de aplicarla en su entorno laboral.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	- Las actuaciones se han dirigido a concienciar a más de 10.000 usuarios, tanto a los equipos técnicos de la Subdirección como al personal de la Administración de Justicia del territorio gestionado por el Ministerio de Justicia: Órganos Judiciales (magistrados y jueces, letrados de la Administración de Justicia, gestores, tramitadores y auxilios), Ministerio Fiscal (Fiscales), personal de los Institutos de Medicina Legal, del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, Registro Civil y Gerencias Territoriales. - Integrado por 4 campañas que se han lanzado de forma progresiva para afianzar la adquisición de los principios de ciberseguridad: Uso de contraseñas, Navegación segura (teletrabajo, uso de WIFI, uso seguro de los correos, redes sociales), Puesto de trabajo seguro, Gestión de portátiles, dispositivos móviles (teléfonos) y soportes de información. - Se han establecido los principios de ciberseguridad y los comportamientos a reforzar como recomendaciones para construir contraseñas seguras y las acciones que deben evitarse, cómo detectar posibles engaños en la red, la importancia de tener una mesa despejada, cómo conocer direcciones de confianza, combatir la desinformación, etc. - Se han puesto a disposición de los usuarios un total de 33 materiales de múltiples recursos gráficos y elementos interactivos: consejos prácticos y comunicados informativos por correo electrónico, mensajes en el puesto de usuario, soportes publicitarios (banner) en la plataforma de formación Aula en Línea, píldoras formativas y exhibición de cartelería en la sedes. - Además, se ha creado un espacio específico los usuarios tienen la posibilidad de ampliar la información accediendo al Portal de Seguridad (https://aulaenlinea.justicia.es/portal_seguridad/), donde tienen a su disposición vídeos didácticos y otros recursos audiovisuales relativos a buenas prácticas y claves para combatir la desinformación y proteger nuestra cuenta corporativa en redes sociales. Tras la puesta en marcha del Plan se ha realizado una encuesta en la que ha

	participado el 55% de los usuarios. En general, los encuestados han demostrado conocimiento de la campaña valorándola positivamente y reconocen que les ha servido para tomar conciencia de la importancia de salvaguardar la información con la que trabajan y han tomado medidas en consecuencia.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Gracias a la ejecución del Plan de Concienciación en Seguridad se ha avanzado en la generación de una cultura de seguridad con respecto al uso responsable de la información y de la necesidad de cambiar hábitos inseguros, mejorando la eficiencia de la gestión de seguridad de la información. Se ha conseguido un buen nivel de concienciación general en seguridad en los empleados que trabajan con y para la Justicia. No hay que olvidar que nuestros usuarios vienen básicamente de un entorno de trabajo basado en papel. Esta forma de trabajo ha cambiado sustancialmente en los últimos 3 años siendo necesario trabajar de forma constante con ellos, para hacerles conscientes de los riesgos tanto derivados de la tecnología en la oficina como los que puedan tener en su vida personal. Asimismo, se les ha involucrado de forma positiva y efectiva en todo el proceso de ciberseguridad para que sean conscientes de que la seguridad no es solo responsabilidad de los departamentos de tecnología, sino de todos y cada uno de los usuarios, para evitar riesgos, mejorar el manejo de la información y desarrollar buenas prácticas en su uso diario tanto en el entorno laboral como personal.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Este Plan y las actuaciones realizadas se pueden tomar como modelo por parte de otras organizaciones.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se incrementan los estándares de protección de la seguridad, custodia y configuración de los sistemas de información de la que es responsable la SGPGTD. Al respecto, destacar que el grado de riesgo y complejidad del tratamiento de los datos que se realiza tiene una particular importancia, tanto por el volumen de tratamiento de datos, y cuyo origen puede ser muy diverso (documentos de texto, grabaciones de audio, videos,…), como por tratarse, en la mayoría de casos, de datos sensibles y especialmente protegidos.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Nuevo Sistema de Videoconferencia Móvil*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	**Subdirección General de Planificación y Gestión de la Transformación Digital**			
Descripción breve de la experiencia	El Ministerio de Justicia ha puesto en marcha el nuevo Sistema de Videoconferencia Móvil que se engloba dentro del proyecto del Puesto de Trabajo del siglo XXI destinado a jueces, magistrados, fiscales y letrados de la Administración de Justicia, así como para los facultativos de los Institutos de Medicina Legal del territorio competencia del Ministerio de Justicia. Gracias al Sistema de Videoconferencia Móvil, estos usuarios pueden mantener reuniones virtuales con una o varias personas, asistir virtualmente a salas de vistas del territorio Ministerio o hablar con otros profesionales externos al sistema como peritos o testigos enviándoles por correo electrónico una invitación a la reunión.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Noviembre 2019	**Fecha de finalización**	Noviembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**X**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**X**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	- Mejorar los medios materiales de que disponen los juzgados y tribunales y agilizar su funcionamiento, mediante la incorporación de las nuevas tecnologías. - Dotar a los usuarios de un puesto de trabajo digital que se ajuste a sus necesidades y que les permita desarrollar su trabajo de una forma cómoda, dinámica y ágil, garantizando su seguridad y confidencialidad.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El nuevo sistema se instala de forma automática al conectar el equipo corporativo (ordenador de sobremesa, portátil o Surface) a la red del Ministerio de Justicia. También, podrán acceder al sistema desde cualquier otro dispositivo con acceso a internet a través de la dirección web https://video.justicia.es. En el nuevo servicio "Videoconferencia Móvil" cada usuario dispone de una sala personal identificada por un nombre. Adicionalmente, se dispone de una herramienta de gestión centralizada que permite explotar todas las bondades de la solución de videoconferencia, como controlar el crecimiento a través de distintos tipos de estadística, crear plantillas para los distintos tipos de sala, analizar la calidad de las llamadas, gestionar las sala virtuales, solucionar problemas, etc.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Gracias a la videoconferencia, se gana en agilidad y rapidez, ya que permite a tiempo real la realización de actuaciones judiciales en puntos distantes y evita aplazamientos a los órganos judiciales o demoras por motivos de distancia física para las declaraciones judiciales, comparecencias, celebración de vistas, etc. Posibilita a los usuarios conectarse desde cualquier equipo (ordenador de sobremesa, portátil, teléfono móvil, tabletas) con diversos sistemas operativos (Windows, Mac, Android, Apple, etc.). El sistema ofrece, además, el servicio para que usuarios ajenos a la organización puedan conectarse (Cuerpos de Seguridad del estado, abogados, etc.).

Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El Ministerio de Justicia se ha apoyado en las soluciones tecnológicas y últimas tendencias existentes en el mercado y el sector público. Por ello, la experiencia es aplicable a otras organizaciones que quieran prestar el servicio de videoconferencia móvil.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El sistema de videoconferencia móvil ha sido uno de los pilares para extender el teletrabajo como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, ya que permite la celebración de reuniones virtuales para todos los usuarios al servicio de la Administración de Justicia, así como para profesionales que se relacionan con la misma. Así pues ha sido fundamental para garantizar la prestación de los servicios digitales a los juzgados de guardia y demás servicios mínimos establecidos, mediante la creación de salas de videoconferencia móvil para órganos judiciales, fiscalías, gerencias territoriales, Fiscalía General del Estado, etc. A su vez ha posibilitado la celebración de comparecencias y vistas virtuales. A través de tres herramientas: el sistema de grabación de salas de vistas eFidelius, el sistema de videoconferencia fija y el sistema de videoconferencia móvil, se hace posible la celebración de vistas virtuales que quedan incorporadas al expediente judicial electrónico correspondiente con todas las garantías, al igual que en las vistas realizadas de forma presencial. Con esta solución se han habilitado cerca de 2.000 salas de videoconferencia móvil que han permitido realizar más de 51.000 horas de videoconferencias.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Colaboración tecnológica con las CCAA de La Rioja y Asturias*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	**Subdirección General de Planificación y Gestión de la Transformación Digital**			
Descripción breve de la experiencia	El escenario descentralizado existente en la Administración de Justicia en España donde la provisión de los medios materiales corresponde tanto al Ministerio de Justicia como a las Comunidades Autónomas con competencias transferidas en materia de Justicia, cada una en su ámbito, ha propiciado que en la Administración de Justicia de España coexistan múltiples sistemas de información para la gestión de la actividad judicial que no son compatibles entre sí. Estos sistemas requieren ser desarrollados, implantados y mantenerse, con el coste que supone para las Administraciones implicadas y los ciudadanos. También es problemático el hecho de que cada una de estas soluciones tenga funcionalidades distintas, diferentes niveles de avance tecnológico y facilidad de uso, y no sean capaces de comunicarse entre sí. Para superar esta situación, el Ministerio de Justicia trabaja para ser un referente y asumir una posición de liderazgo como prestador de servicios digitales en la Administración de Justicia de España. Al respecto hay que destacar los casos de éxito que han conseguido avanzar en la implantación efectiva del expediente judicial electrónico y una Administración Judicial Digital dentro del ámbito de gestión de las Comunidades Autónomas de La Rioja y Asturias, fruto de los convenios de colaboración suscritos con estas Comunidades Autónomas el 22 de octubre de 2018 y el 23 de septiembre de 2019, respectivamente. El objeto de ambos convenios incluye la transferencia de las soluciones tecnológicas desarrolladas por el Ministerio de Justicia a coste cero, mediante la provisión de servicios, de Justicia Digital, Fiscalía Digital y Sede Judicial Electrónica para su implantación y utilización en los Órganos Judiciales y fiscales de ambas CCAA. Adicionalmente el Ministerio de Justicia pone a su disposición el sistema Orfila para la gestión electrónica de los expedientes periciales de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Octubre 2018	**Fecha de finalización**	Septiembre 2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**X**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**X**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Adecuación a lo exigido en la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Administración de Justicia y conseguir objetivos estratégicos como una Justicia más accesible, más transparente, ágil y mejor interconectada, ya que: - Se avanza en la consecución de sistemas de gestión procesal compatibles que permiten la plena interoperabilidad. - Se proporciona cobertura a todos los tipos de órganos judiciales, a todos los órdenes jurisdiccionales y a todas las instancias judiciales. - Se digitalizan los procesos de tramitación y gestión procesal, así como la conexión digital en las oficinas judiciales y fiscales con los diferentes actores que intervienen en los procedimientos judiciales. - Se ofrece la seguridad jurídica necesaria procurando la mejora de los tiempos de resolución de los asuntos judiciales, así como su funcionamiento genera en la normativa con el mínimo esfuerzo tecnológico.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El servicio de transferencia tecnológica incluye la entrega de los componentes necesarios para la instalación sobre la infraestructura tecnológica determinada por la Comunidad Autónoma y la provisión de servicios centralizados por parte del Ministerio de Justicia.

	Por lo que se refiere a la actualización de las aplicaciones informáticas y la arquitectura e infraestructuras tecnológicas sobre las que se sustentan los sistemas transferidos, se aplica la introducción gradual de mejoras y nuevas funcionalidades, la adaptación a los cambios de normativa así como los cambios tecnológicos necesarios para su correcta utilización. El Ministerio de Justicia presta a la Comunidad Autónoma servicios adicionales como: - El asesoramiento técnico y soporte en las tareas técnicas preparatorias, durante el proceso de implantación y estabilización de las soluciones. - Servicio de formación a formadores y puesta a disposición de los contenidos online de los que disponga el Ministerio en su plataforma de formación, para la preparación por parte de la Comunidad Autónoma de sus propias acciones formativas; - Habilitar los procedimientos InterCAU necesarios para facilitar una correcta atención a los usuarios de los aplicativos y servicios; - Soporte de tipo organizativo, participando en la elaboración de instrucciones organizativas y manuales de Operativas para los Órganos Judiciales y las Fiscalías. Adicionalmente, cualquier modificación sobre las aplicaciones informáticas se pone en conocimiento del Comité técnico estatal de la Administración judicial electrónica (https://www.cteaje.gob.es). La **CCAA de La Rioja** ha sido la primera Comunidad Autónoma con competencias transferidas en materia de Administración de Justicia que ha implementado la tramitación electrónica integral de los procedimientos judiciales y en conseguir la implantación definitiva del Expediente Judicial y Fiscal electrónico en un tiempo récord. D**igitalización en la CCAA de La Rioja**: 3 partidos judiciales, 40 órganos judiciales y 1 fiscalía. Se presta servicio a 699 usuarios. - Justicia Digital se puso en servicio de forma progresiva desde el 22 de octubre al 11 de diciembre de 2018. - Los servicios ofrecidos por la Sede Judicial Electrónica (https://sedejudicial.justicia.es) se habilitaron el 21 de febrero de 2019. - El sistema Orfila el 25 de febrero de 2019. - La puesta en servicio en la Fiscalía Superior de la Comunidad Autónoma de La Rioja tuvo lugar el 1 de abril de 2019. **Digitalización en el Principado de Asturias**: 18 partidos judiciales, 143 órganos judiciales y 4 fiscalías. Se presta servicio a 1.794 usuarios. - El sistema Orfila se puso en servicio el 14 de octubre de 2019. - El proceso de implantación progresiva de Justicia Digital se realizó de forma progresiva desde noviembre de 2019 a julio de 2020. - En septiembre de 2020 se llevará a cabo la implantación de Fiscalía Digital y la Sede Judicial Electrónica. Los datos proporcionados desde las Comunidades Autónomas refuerzan la buena acogida que está teniendo la implantación del expediente judicial electrónico y el éxito del proceso de transformación digital realizado sin que se hayan producido incidencias destacables desde la puesta en producción de las soluciones tecnológicas.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La prestación de servicios digitales Justicia as a Service supone importantes ventajas: **-** Actualización tecnológica. En cuanto el Ministerio de Justicia pone en servicio una nueva funcionalidad, ésta se propaga a todos los territorios que dispongan del servicio. **-** Ahorros. Importante ahorro de tiempo, recursos y coste de oportunidad. Las comunidades autónomas no tienen que dedicar esfuerzos que ya ha realizado el Ministerio de Justicia. **-** Colegiar esfuerzos. Supone aunar la colegiación de esfuerzos y una mayor cooperación entre el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con el fin de ofrecer un servicio público de la Justicia de mayor calidad. **-** Interoperabilidad. Se consigue una interoperabilidad real permitiendo el intercambio de datos y de información.

	- Reducción de costes y eficiencia en el gasto público. Se optimiza el uso de los recursos públicos al reutilizar aplicaciones y sistemas tecnológicos ya existentes que funcionan de forma adecuada, evitando que cada comunidad autónoma tenga que desarrollar los suyos propios. Todas estas ventajas se traducen en una mayor eficiencia en el gasto público.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Dentro del marco de coordinación del Comité técnico estatal de la Administración judicial electrónica (CTEAJE), el Ministerio de Justicia ha puesto a disposición de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas las soluciones tecnológicas desarrolladas para su utilización por las Comunidades Autónomas con competencias transferidas. Desde su inicio, se han ido arrancando diferentes iniciativas de transferencia entre las distintas Administraciones, algunas de las cuales ya se han hecho efectivas y otras están en proceso. El modelo de prestación de servicios de Justicia as a Service (JaaS) permite ofrecer a las comunidades autónomas con competencias transferidas en materia de Justicia servicios digitales prestados por el Ministerio de Justicia. Este modelo supone que si bien las aplicaciones y servicios digitales son únicas y la propiedad intelectual corresponde al Ministerio de Justicia, todos los ficheros de documentos y bases de datos están alojadas en las infraestructuras de la comunidad autónoma.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Para agilizar los procesos de adhesión y simplificar la gestión de contratos, el Ministerio de Justicia continúa trabajando en el marco de colaboración del Comité técnico estatal de la Administración judicial electrónica (CTEAJE), en la redacción de un Convenio Marco de transferencia tecnológica.

Ministerio de Hacienda

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Transformación digital de procedimientos internos de gestión del Archivo Central.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Archivo Central – Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones			
Descripción breve de la experiencia	Diseño e implementación electrónica de los procedimientos internos del Archivo Central			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01/01/2019	**Fecha de finalización**	31/12/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Transformación digital de los procedimientos internos de gestión documental del Archivo Central (transferencias, préstamos, consultas, eliminación de documentos) con la finalidad de realizar la tramitación de forma electrónica y conseguir la oficina "sin papel".			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha llevado a cabo con personal propio			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los beneficios son: rapidez, simplificación en la tramitación del procedimiento y ahorro de costes económicos y de tiempo (por ej. desplazamientos a la oficina para realizar el trámite).			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	SI			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Eficacia, eficiencia, sostenibilidad y ahorro de costes para la organización.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Puesta en marcha de una nueva entrada en el banco de datos de la central de información: Visualizaciones*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Secretaría General Técnica/Subdirección General de Coordinación de la Información Económico-Financiera			
Descripción breve de la experiencia	Se añade una entrada diferente en el banco de datos de la central de información que permite mostrar a los usuarios visualizaciones interactivas o apps.			
Fechas de implantación		15/01/2019		30/03/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestion				**NO**
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Posibilitar a los usuarios del banco de datos de la central de información una forma de visualización de la información de un subsector o una materia, realizada mediante gráficos interactivos modificables por el usuario y que son utilizados para el análisis exploratorio de la información			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Inicialmente se usó la herramienta de Microsoft *Power BI Desktop*, aplicación gratuita que permite conectarse a los datos, transformarlos y visualizarlos. Posteriormente se usó el *servicio Power BI* para la publicación de la visualización			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La puesta a disposición de estas visualizaciones permite a los usuarios disponer de una gran cantidad de información de una forma fácilmente manejable, interactiva, comprensible y presentada de forma atractiva			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	La forma de construcción de estas visualizaciones permite compartirlas como informes con otras personas de dentro de una misma organización, por lo que podría ser utilizada por otros organismos			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La incorporación de visualizaciones al banco de datos de la central de información favorece la usabilidad y eficiencia de la misma, convirtiéndose en un instrumento de referencia para los usuarios de información económico-financiera			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Meps2 (Índice de monitorización empresarial de Excelencia en Prevención, Seguridad y Salud, MEPS2, en su edición 2019-2020*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Parque Móvil del Estado			
Descripción breve de la experiencia	Autoevaluación			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Sept-2019	**Fecha de finalización**	Dic-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**SI**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporciona las claves para llegar al nivel de **excelencia en el desempeño de la seguridad y salud laboral en una organización.** **Permite** • Entender la posición tanto de forma global como en el sector al que se pertenece, con objeto de establecer unos objetivos de mejora y adquirir un mayor conocimiento y comprensión sobre el sector. • Conocer aquellos procesos o ejes en los que difieren de manera significativa respecto a la empresa líder del sector, con objeto de definir su valor diferencial. • Sirve como guía a la hora de poner en práctica esa modificación de nuestro propio proceso con el fin de mejorar la cultura preventiva de nuestra empresa
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Autoevaluación y evaluación externa por equipo auditor
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejora continua de la promoción de la cultura preventiva, seguridad y salud de los empleados públicos.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Permite poner en valor la información recopilada durante la participación en el MEPS2, de por sí un ejercicio de reflexión interna sobre el desempeño en seguridad y salud de cada una de las organizaciones participantes. El informe MEPS2 dota de una herramienta de **mejora continua** que permite establecer una línea base a partir de la que establecer nuevas políticas y estrategias de seguridad y salud. El resultado del *benchmarking* con otras empresas del sector o magnitud similar proporciona información para la organización que puede circular a nivel interno para **elevar el nivel de percepción de cultura de seguridad y salud.**
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	**Elevar el nivel de percepción de cultura de seguridad y salud**

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Empresa Saludable*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Parque Móvil del Estado			
Descripción breve de la experiencia	Implementación y desarrollo de actividades de salud			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	enero	**Fecha de finalización**	permanente
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**SI**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SI**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Prevención de la enfermedad y Promoción de la salud a nivel físico, mental y social.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Actualización de la política preventiva y desarrollo de actividades de información, formación y sensibilización de salud entre los empleados públicos
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejora de la situación de la salud de los empleados públicos y concienciación del autocuidado del personal trabajador.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Si, mediante la Adhesión a la Declaración de Luxemburgo y pertenencia al grupo de empresas saludables. A la espera de la certificación del Organismo como empresa saludable por el INSST.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	**Elevar el nivel de salud de los empleados públicos y mejorar la cultura de salud**

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*PROPUESTAS DE MEJORA*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dir. Gral. Costes de Personal			
Descripción breve de la experiencia	Se creó un buzón de sugerencias y propuestas de mejora y se implicó a toda la Dirección General			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	4-4-19	**Fecha de finalización**	2-12-19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SÍ**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Implicar al personal de la D. G. en la búsqueda de mejoras que impulsaran el nivel de calidad de la gestión.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se implantó un buzón de sugerencias físico y virtual y se creó un procedimiento en el que se incluían premios a las mejores propuestas			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se consiguió la implicación de muchos empleados y se recogieron más de 50 sugerencias y propuestas de mejora			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	De las 51 propuestas presentadas se premiaron 15 y se han implementado 9 durante el año 2019, quedando varias en proceso de implementación			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Implementación de nuevos servicios que se prestan a través de los Puntos de Información Catastral (PIC)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General del Catastro			
Descripción breve de la experiencia	Se posibilita la prestación de nuevos servicios por parte de los PIC, permitiendo acercar el Catastro a los ciudadanos, poniendo a su disposición nuevas herramientas para relacionarse con él.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	25 abril 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA	
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Potenciar las facultades de actuación de los PIC ya existentes y las de los PIC de nueva creación, teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos, poniendo a su disposición nuevos servicios que les permitan interactuar con el Catastro sin necesidad de desplazarse a las Gerencias. Además, se permite el establecimiento de PIC fuera del territorio de régimen común.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se aprobó una nueva Resolución de la Dirección General del Catastro, de 15 de enero de 2019, que regula el régimen de establecimiento y funcionamiento de los PIC. Tras la referida Resolución, las entidades gestoras de los PIC han ido solicitando la prestación de nuevos servicios de manera voluntaria, gradual y justificadamente. Por otra parte, como consecuencia de la posibilidad de establecer PIC fuera del territorio de régimen común, previa solicitud de la Administración General del Estado, siempre que se ubiquen en una sede de esta Administración, en el año 2019 ya se han autorizado y establecido PIC en los territorios del País Vasco y Navarra.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Incremento de los servicios que se prestan a los ciudadanos que no cuentan con medios electrónicos, lo que evita desplazamientos a las Gerencias del Catastro. Estos nuevos servicios se recogen en el apartado segundo de la Resolución de 15 de enero de 2019. Así, cabe destacar como servicios ya implementados en el año 2019: el servicio de certificación de datos catastrales protegidos por parte de herederos, disponible en 612 PIC, el servicio de notificación de acuerdos catastrales, que se presta en 517 PIC, el servicio de recepción, digitalización y registro de escritos y documentación relativa a los procedimientos catastrales, prestado en 533 PIC y el servicio de asistencia al ciudadano en la confección de declaraciones y en la utilización del asistente gráfico, que está disponible en 442 PIC.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Réplica en otros organismos que ofrezcan información o datos y presten servicios de atención al ciudadano para evitar desplazamientos de los ciudadanos a las oficinas de atención al público y los servicios puedan prestarse por otras entidades
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Permite dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos que en los últimos años se han visto incrementadas, como son la obtención de certificados, cumplimiento de declaraciones, presentación de documentación, posibilidad de ser notificado en un PIC…), lo que reduce el número de ciudadanos que acuden a las Gerencias del Catastro para ser atendidos, redundando en una mejora de la eficacia y eficiencia de la actividad catastral al poder utilizar los efectivos de atención al ciudadano para desarrollar otras tareas de la organización, orientadas siempre al servicio al ciudadano.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Centro de Atención y Relaciones con el empleado (CARE)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	**Dirección General del Catastro**			
Descripción breve de la experiencia	**CARE es un servicio creado para el cliente**. Ofrece **cuatro grandes apartados:** - ***Actividades dirigidas al empleado:*** tales como "primer concurso de christmas dirigidos a lo más pequeños del catastro", " publicación de felicitaciones a compañeros por parte de los ciudadanos" " publicación de reseñas de jubilación", etc. - ***Manual de acogida y Red de tutores*** como parte de las actuaciones de un Protocolo de acogida elaborado con la pretensión de obtener un elevado grado de bienestar a los recién incorporados al Catastro. - ***Encuestas y planes de actuación***. Con el fin de conocer la percepción de los empleados en determinados aspectos, y en caso necesario, tomar actuaciones correctoras. - ***Bienestar Socio Económico***: Para fomentar y cuidar la salud del empleado promoviendo la práctica de deporte, cuidar su economía, etc.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Enero 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SÍ**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejor Comunicación. Buen ambiente laboral. Trabajo en equipo. Motivación. Sentimiento de vínculo hacia la organización. Excelencia en el trabajo (como resultado de los objetivos anteriores).			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha llevado a cabo integrando un apartado específico en la Intranet del Catastro donde se alojan los apartados mencionados anteriormente, cuidando mucho el diseño para hacerlo atractivo.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El impacto para el cliente interno se considera elevado. Basta con traer a colación la satisfacción (con un alto nivel) de los nuevos incorporados; y de las felicitaciones recibidas por el proyecto en general.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se puede replicar en otras organizaciones			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mejora en la comunicación, en la motivación, en el reconocimiento profesional, en el sentimiento de vínculo hacia la organización al considerar que la organización te cuida y se preocupa por ti, etc. Consiguiendo mejoras tanto en el trabajo en equipo como en el trabajo individual.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*NUEVA CARTA DE SERVICIOS*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General del Catastro			
Descripción breve de la experiencia	Creación de una nueva Carta de Servicios, que permite renovar y mejorar los compromisos, que la Dirección General de Catastro tenía para con sus usuarios, adaptándolos a los avances en la Organización y la sociedad en su conjunto.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Diciembre/2019	**Fecha de finalización**	En vigor
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Actualizar los compromisos, que la Dirección general de Catastro adquiere con la ciudadanía, acorde a los avances en materia TIC y prestación de servicios de esta Dirección General			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha llevado a cabo a través de un equipo de trabajo, formado por miembros de distintos niveles y departamentos de la Organización, con experiencia y conocimiento en las distintas áreas de trabajo			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se reducen aún más las cargas a la ciudadanía, se acerca el servicio al usuario, y se facilita la gestión de los trámites que los mismos deban realizar ante Catastro.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Los compromisos para con los usuarios podrían servir de base para la elaboración de cualquier otra Carta de Servicios en otras administraciones			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La fijación de unos compromisos, más exigentes para la propia Organización, obliga a que la misma, a mantener un mayor nivel de calidad en sus servicios.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Nueva aplicación PROGESFOR*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Informática. Secretaría General. IEF			
Descripción breve de la experiencia	Incorporación de nuevas funcionalidades, a destacar entre otras, el Portal del Alumno, así como la mejora del proceso de planificación, gestión integral, control, pago y ejecución de los cursos en el IEF.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	15/10/2019	**Fecha de finalización**	30/06/2021
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**No**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**Si**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Garantizar una secuencia procedimental optimizada de la gestión de los cursos impartidos en el IEF en consonancia con el Plan de Transformación Digital del Ministerio de Hacienda.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Puestas en común previas entre la Secretaría General, Informática y la Escuela de la Hacienda Pública. Actualización de la herramienta por informática. Impartición de cursos de formación.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mayor agilidad en la gestión para profesores, alumnos y el IEF en su conjunto.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Sí, fundamentalmente a otros Centros de Formación
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Cumplimiento de normas y Planes de Transformación Digital. Mayor eficacia y eficiencia en la formación presencial y telemática.

Ministerio de Hacienda. OAV.

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*1.- RECUBRIMIENTO DE TROQUELES MEDIANTE TECNOLOGÍA PVD*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	FNMT-RCM – DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Descripción breve de la experiencia	RECUBRIMIENTO DE TROQUELES MEDIANTE TECNOLOGÍA PVD, CON EL FIN DE AUMENTAR SU DURACIÓN			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	AUMENTA LA DURACIÓN DE LOS TROQUELES EMPLEADOS EN LA ACUÑACIÓN DE MONEDA			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	DESARROLLO DE UN PROYECTO EN EL DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	REDUCCIÓN DE COSTES DE FABRICACIÓN.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	POR LA ACTIVIDAD QUE SE TRATA, NO LO CONSIDERAMOS REPLICABLE EN OTROS ORGANISMOS			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	MAYOR DURACIÓN DE LOS TROQUELES, REDUCCIÓN DE COSTES DE FABRICACIÓN, MEJORA DE LA CALIDAD DE LA MONEDA ACUÑADA CON EL MISMO TROQUEL			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*2.- Fabricación directa de troqueles mediante mecanizado electroquímico de precisión (PECM): Inicio del periodo de pruebas.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	FNMT-RCM – DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Descripción breve de la experiencia	FABRICACIÓN DIRECTA DE TROQUELES MEDIANTE MECANIZADO ELECTROQUÍMICO DE PRECISIÓN (PECM): INICIO DEL PERIODO DE PRUEBAS			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	PRUEBAS EN 2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	REDUCCIÓN TIEMPOS FABRICACIÓN TROQUELES EMPLEADOS EN LA ACUÑACIÓN DE MONEDA Y MAYOR PRECISIÓN.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	DESARROLLO DE UN PROYECTO EN EL DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	REDUCCIÓN DE TIEMPOS EN EL INICIO DE LA FABRICACIÓN DE MONEDAS.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	POR LA ACTIVIDAD QUE SE TRATA, NO LO CONSIDERAMOS REPLICABLE EN OTROS ORGANISMOS			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	REDUCCIÓN DE TIEMPOS EN LA FABRICACIÓN DE TROQUELES, Y POR TANTO, EN EL TIEMPO TOTAL DE FABRICACIÓN DE MONEDAS.			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*3.- Fabricación directa de troqueles mediante láser de femtosegundos: Iniciadas las pruebas en 2018, se continúa el proceso.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	FNMT-RCM – DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Descripción breve de la experiencia	FABRICACIÓN DIRECTA DE TROQUELES MEDIANTE LÁSER DE FEMTOSEGUNDOS:			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2018	**Fecha de finalización**	PRUEBAS EN 2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	REDUCCIÓN TIEMPOS FABRICACIÓN TROQUELES EMPLEADOS EN LA ACUÑACIÓN DE MONEDA Y MAYOR PRECISIÓN			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	DESARROLLO DE UN PROYECTO EN EL DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	REDUCCIÓN TIEMPOS FABRICACIÓN TROQUELES EMPLEADOS EN LA ACUÑACIÓN DE MONEDA Y MAYOR PRECISIÓN			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	POR LA ACTIVIDAD QUE SE TRATA, NO LO CONSIDERAMOS REPLICABLE EN OTROS ORGANISMOS			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	REDUCCIÓN DE TIEMPOS EN LA FABRICACIÓN DE TROQUELES, Y POR TANTO, EN EL TIEMPO TOTAL DE FABRICACIÓN DE MONEDAS.			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*4.- Pulido automático de troqueles y puntas: Se realizan las pruebas y se inicia el proceso de contratación del equipo, que se ESPERA implantar en 2020.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	FNMT-RCM – DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Descripción breve de la experiencia	PULIDO AUTOMÁTICO DE TROQUELES Y PUNTAS			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	PREVISTA PARA 2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	AUTOMATIZAR EL PROCESO DE PULIDO DE TROQULES Y PUNTAS			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	DESARROLLO DE UN PROYECTO EN EL DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	REDUCCIÓN DEL COSTE DEL PULIDO Y MAYOR PRECISIÓN.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	POR LA ACTIVIDAD QUE SE TRATA, NO LO CONSIDERAMOS REPLICABLE EN OTROS ORGANISMOS			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	REDUCCIÓN DEL COSTE Y MAYOR PRECISIÓN.			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*5.- Prensa hidráulica automática para acuñaciones especiales.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	FNMT-RCM – DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Descripción breve de la experiencia	AUTOMATIZACIÓN DE ACUÑACIONES ESPECIALES			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	AUTOMATIZAR LA ACUÑACIÓN DE MONEDAS CONMEMORATIVAS DE METALES PRECIOSOSO (ACUÑACIONES ESPECIALES).			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	DESARROLLO DE UN PROYECTO EN EL DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	REDUCCIÓN DEL COSTE DE ACUÑACIONES ESPECIALES.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	POR LA ACTIVIDAD QUE SE TRATA, NO LO CONSIDERAMOS REPLICABLE EN OTROS ORGANISMOS			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	REDUCCIÓN DEL COSTE DE ACUÑACIONES ESPECIALES.			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*6.- Coloreado de monedas en continuo*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	FNMT-RCM DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Descripción breve de la experiencia	REALIZAR EL COLOREADO DE MONEDAS CONMEMOTARIVAS COMO PROCESO EN CONTINUO			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	INICIADAS LAS PRUEBAS EN 2018	**Fecha de finalización**	SE CONTINÚA CON EL PROCESO
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	MEJORAR LA VELOCIDAD DE COLOREADO DE MONEDAS CONMEMORATIVAS, AL HACERLO EN UN PROCESO CONTINUO			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	DESARROLLO DE UN PROYECTO EN EL DEPARTAMENTO DE MONEDA			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	REDUCCIÓN DE COSTES Y TIEMPOS EN EL PROCESO DE COLOREADO DE MONEDAS.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	POR LA ACTIVIDAD QUE SE TRATA, NO LO CONSIDERAMOS REPLICABLE EN OTROS ORGANISMOS			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	REDUCCIÓN DE COSTES Y TIEMPOS EN EL PROCESO DE COLOREADO DE MONEDAS.			

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	LOTERIAS PRO			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	*SELA - Subdirección de Innovación*			
Descripción breve de la experiencia	Es una aplicación que permite al usuario una serie de servicios, como son: Comprobación de resguardos jugados. Elaboración del boleto de apuesta y generación de un código QR que es leído por el terminal del punto de venta.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**		**Fecha de finalización**	29/1/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía*				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Ahorro de papel para la realización de apuestas. Dispone de los partidos de quiniela para la realización de apuestas Facilitar la comprobación de resguardos a los clientes			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha desarrollado una aplicación App para móvil para mundos Android y Apple			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Ahorro de papel. Poder realizar las apuestas			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Reducción impacto medioambiental Reducción costes			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Vida laboral de Empresa*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Tesorería General de la Seguridad Social Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Periodo Voluntario.			
Descripción breve de la experiencia	La Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) ha dado un paso más en materia de administración electrónica con la comunicación de la vida laboral de empresa 2019 por medios exclusivamente telemáticos. En lugar de remitirse por correo postal como el año anterior, el informe se puso a disposición de los interesados en un nuevo servicio de la Sede Electrónica de la Seguridad Social desde septiembre de 2019. Esta experiencia innovadora se dirigió a las empresas que habían presentado todas sus liquidaciones de cuotas durante el año 2018 mediante el Sistema de Liquidación Directa, que en la actualidad utilizan casi la totalidad de las empresas. En total, el número de empresas objeto de la acción fue de 1.696.003. Como novedad, se incluyó a todas las empresas con independencia de su situación (alta o baja) a la fecha del informe. La vida laboral de empresa contiene la información más relevante en el ámbito laboral y de cotización a la Seguridad Social correspondientes al año anterior: liquidaciones presentadas, las cuotas calculadas por la TGSS y las cuotas efectivamente ingresadas por la empresa, mostrando la evolución de la cotización y del número de trabajadores contratados en los distintos meses. Asimismo incluye información específica sobre las bases de cotización y deducciones de cuotas, los importes de los conceptos retributivos abonados a sus trabajadores y la situación de la empresa en relación con el ingreso de las cuotas a la Seguridad Social. En su caso, se añade información sobre el importe aplazado pendiente de amortizar al final del ejercicio.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Septiembre 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**Si**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**No**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La comunicación de la vida laboral de empresa 2019 por medios exclusivamente telemáticos tuvo como objetivo principal hacer más accesible e inmediata la obtención de este informe que recoge los datos más relevantes sobre la cotización a la Seguridad Social de este colectivo. Gracias a la utilización de las nuevas tecnologías, la TGSS compartió,			

	de forma ágil y sencilla, el gran volumen de información de que dispone para acercarla a las empresas de cara a que sea de la mayor utilidad posible. De esta manera, la Tesorería General de la Seguridad Social dio respuesta a las necesidades de este colectivo, que requiere mayor información, personalización y transparencia en su relación con la TGSS, así como una gestión más flexible que facilite su actividad. Desde el punto de vista interno, la comunicación telemática de la vida laboral de empresa tenía la doble finalidad de ofrecer un valor añadido a las empresas, simplificando el acceso y comprensión del informe, al tiempo que buscaba extender la administración electrónica en cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Para poner en marcha esta experiencia innovadora se creó, en primer lugar, un nuevo servicio en la Sede Electrónica de la Seguridad Social (SEDESS) llamado Comunicaciones telemáticas. En su interior se depositó la vida laboral de empresa, junto a una carta de presentación del Director de la Tesorería General de la Seguridad Social y un glosario de términos ordenado alfabéticamente para facilitar el entendimiento de los campos incluidos en el informe. Mediante este servicio, además de visualizar el informe de forma *online*, los usuarios también pudieron descargarlo en formato PDF y/o imprimirlo. En el caso de empresarios individuales, el acceso al servicio se realizó autenticándose a través de DNI Electrónico, Certificado Digital de persona física dentro de los certificados admitidos por la Administración de la Seguridad Social o a través del sistema Cl@ve. Para empresarios colectivos, el acceso se efectuó mediante cualquier tipo de Certificado Digital de administrador único o solidario, de representante de persona jurídica o de representante de entidad sin personalidad jurídica, dentro de los admitidos por la Administración de la Seguridad Social. **Campaña informativa** Paralelamente se llevó a cabo un plan de divulgación para informar de la puesta a disposición en la Sede Electrónica de la vida laboral de empresa. Esta campaña se desarrolló durante los primeros meses en los que el informe estuvo disponible en la SEDESS (de septiembre de 2019 a enero de 2020). Las acciones más destacadas fueron: ✓ Dirigidas al empresario destinatario del informe: ▪ Reuniones y comunicaciones a organizaciones empresariales y sindicales, así como colegios profesionales ▪ Creación de un nuevo apartado en la web de la Seguridad Social con toda la información sobre la vida laboral de empresa ▪ Publicación de noticias en la web y en la Sede Electrónica de la Seguridad Social ▪ Programación de mensajes en Twitter con los puntos más destacados de la campaña ▪ Aviso por correo electrónico de la puesta a disposición del

	informe en la Sede Electrónica de la Seguridad Social ✓ Dirigidas al autorizado RED de la empresa destinataria del informe: ▪ Publicación de una noticia en el Boletín de Noticias RED ▪ Envío de un aviso a través de la aplicación T-Comunica ✓ Comunes: ▪ Nota de prensa dirigida a medios de comunicación ▪ Publicación de noticia en la revista de la Seguridad Social
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	**Beneficios para los usuarios**: Para las empresas, la comunicación electrónica de la vida laboral supone una reducción de cargas administrativas de alto impacto. El hecho de ser beneficiarias de una campaña informativa de gran relevancia fruto de una tramitación proactiva de la TGSS se estima en un ahorro de cargas administraciones que supera los 42 millones de euros (según el método de costes estándar). A este beneficio económico se suman también las siguientes ventajas: ▪ Acceso inmediato al informe, en cualquier momento, sin ninguna limitación geográfica y de horario, de forma ágil, sencilla e intuitiva ▪ Aumento de la claridad en la exposición de la información que la TGSS dispone sobre la empresa ▪ Mayor seguridad en el acceso y obtención de los datos y estadísticas ▪ Mayor y mejor comunicación con la Tesorería General de la Seguridad Social **Beneficios para la TGSS**: Desde el punto de vista de beneficios para la TGSS, es importante destacar el ahorro interno, en costes económicos y de tiempo, que supone la eliminación del envío de la vida laboral de empresa por correo postal. En este sentido, esta acción ha favorecido la consecución de uno de los grandes objetivos de la administración: la eliminación del soporte papel en las comunicaciones, actos administrativos, etc. Solo el ahorro en papel, que incluye tanto el gasto postal como la edición (sobre y tres hojas), se estima en 406.206 euros respecto a la inversión realizada el año precedente, cuando esta comunicación se envió a las empresas en soporte físico. Es importante también hacer mención a la directa repercusión sobre el medio ambiente de esta gestión sin papel. Por último, con esta experiencia innovadora, la TGSS ha mejorado el diálogo con las empresas, favoreciendo un mayor entendimiento mutuo.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de	La comunicación electrónica de la vida laboral de empresa es una experiencia innovadora con un elevado índice de difusión y réplica en otros organismos ya que este colectivo se relaciona de forma habitual

benchmarking)	con otras entidades. Esta experiencia responde a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que viene a configurar un escenario en el que la tramitación y comunicación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí. Dentro de este contexto, los principales elementos que determinan su replicabilidad son: ▪ **Acción basada en servicios telemáticos seguros**. Ofrecer la vida laboral de empresa a través de un servicio electrónico proporciona un modelo flexible que puede adaptarse a nuevas mejoras de gestión. ▪ **Beneficios de un sistema integrado**. Como el resto de los servicio de la TGSS, para desarrollar el servicio de Comunicaciones Telemáticas se han utilizado los estándares exigidos para accesibilidad, cumpliendo con los requisitos establecidos (Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, publicado en el boletín Oficial del Estado a fecha de 19 de septiembre de 2018).
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Esta experiencia innovadora fomenta una mayor eficacia y eficiencia de los recursos humanos de la Tesorería General de la Seguridad Social. Al ahorro en recursos materiales, señalados en el apartado Impacto en los *Ciudadanos-Usuarios / Administración*, se suma la reducción de carga de trabajo del personal funcionario derivada de la automatización del proceso. En cuanto a la sostenibilidad de la iniciativa, las opiniones y comentarios expresados tanto por los agentes sociales como por las empresas que han obtenido a la comunicación electrónica de la vida laboral han sido altamente positivos por la facilidad del acceso y la gran utilidad de la información. Es importante destacar también las acciones que está emprendiendo la TGSS para recabar el correo electrónico de aquellas empresas que todavía no lo han proporcionado, ya que se trata de un canal de comunicación fundamental para conocer la puesta a disposición del informe de vida laboral en la Sede Electrónica de la Seguridad Social. Estas medidas permitirán reducir sustancialmente el número de empresas que a día de hoy (241.392 de un total de 1.696.003) no han proporcionado su email y que, por ello, no disfrutan de las ventajas de este canal de comunicación directo.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Salud y bienestar en el trabajo*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	S.D.G. de Planificación y Gestión de RRHH			
Descripción breve de la experiencia				
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**		**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trata de mejorar la salud en el trabajo promoviendo actividades saludables que proporcionen bienestar físico, mental y social.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha institucionalizado en el MINCOTUR la Semana de la Salud en la que se imparten talleres, charlas, conferencias y actividades encaminadas a promover la salud como bienestar en el sentido de la OMS.y no sólo como prevención de enfermedades			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Impacto positivo en los empleados del MINCOTUR			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Es una experiencia fácilmente transferible a otras organizaciones.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Favorece la promoción de hábitos saludables y aumenta la motivación de los empleados públicos.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Cuadro de Mando de Situación del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subsecretaría de Industria, Comercio y Turismo (SGTIC)			
Descripción breve de la experiencia	Implementación de un cuadro de mando de la situación integral de los servicios del MINCOTUR con tecnología en la nube y multidispositivo, que permite al personal directivo y Altos Cargos conocer en tiempo real la situación del ministerio desde múltiples perspectivas. Se incluyen temáticas de relevancia en el Departamento como, por ejemplo, ejecución presupuestaria, recursos humanos, atención a la ciudadanía, producción normativa, recursos y reclamaciones, ciberseguridad, contratación pública y servicios internos TIC, de Oficialía Mayor, Biblioteca entre otros. El cuadro de mando consiste en un almacén de datos y una aplicación web accesible tanto desde la red corporativa del Ministerio como desde internet que muestra los indicadores con las temáticas previamente mencionadas en diferentes formatos numéricos y gráficos, con posibilidad de consultas diferentes niveles de detalle y agregaciones y perspectiva temporal de los últimos 12 meses.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01/11/2019	**Fecha de finalización**	01/06/2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SÍ**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo del Cuadro de Mando es la de proporcionar una visión unificada, actualizada y cuantificable del estado de situación de los Servicios Generales del Departamento.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha llevado a cabo mediante la colaboración de todas las Subdirecciones Generales pertenecientes a la Subsecretaría del Departamento, mediante la celebración de sesiones interactivas de definición de indicadores, prototipado de los mismos e iteración con cada una de las Subdirecciones para llegar a un entendimiento común en la presentación de los mismos. La implementación tecnológica incluye la construcción de un sistema de inteligencia de negocio basada en un almacén de datos (Data Warehouse) multidimensional y de paneles visuales e interactivos en tecnología en la nube accesibles desde cualquier dispositivo conectado a internet.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	• Es un compromiso de los Servicios Generales del Departamento con la trasparencia, ya que expone indicadores de gestión de cada unidad a terceros, así como su evolución temporal. • Es una apuesta por desarrollar entornos digitales de colaboración que reducen costes y mejoran la forma de trabajar y la colaboración entre áreas. • Es un proyecto en el que han participado todas las unidades de la Subsecretaría fomentando la consecución de objetivos conjuntos y la sinergia entre unidades. • Mejora la toma de decisiones con información fiable y en tiempo real.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Tanto la definición de los indicadores como su implementación y la arquitectura tecnológica puede ser exportada a otros organismos.			

Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Tiene un impacto determinante en la eficacia y la eficiencia del Departamento, al posibilitar evaluar la situación de los servicios del mismo, así como cuantificar el impacto a lo largo del tiempo de las diferentes iniciativas del departamento en dichos servicios.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Digitalización de la Información en la Secretaría de Estado de Comercio*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, (SGTIC)			
Descripción breve de la experiencia				
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	1-1-2019	**Fecha de finalización**	31-12-2021
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La nueva reorganización ministerial del pasado 2018, dio lugar a la definición de una nueva estrategia en materia de digitalización de **(toda)** la información de la Secretaria de Estado de Comercio, por parte de la SGTIC del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, teniendo como objetivos tanto la renovación de la totalidad de la infraestructura tecnológica, la redefinición de los existentes sistemas de información, acorde a las nuevas necesidades en materia de digitalización de la administración, teniendo como enfoque principal el uso inteligente de la información y del dato.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	2019 - Análisis Situación existente - Plan de Acción 2020 - Transferencia tecnológica a nueva infraestructura - Adaptación SI existentes - Nuevos SI 2021 - Inteligencia de la información
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El beneficio obtenido por los usuarios tanto a medio como a largo plazo va a resultar el principal, ya que además de mejorar la operativa de los procesos actuales, les permitirá analizar la información de la operativa. Los ciudadanos también se verán claramente afectados por esta iniciativa, que les permitirá
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Un análisis global de una organización, permite la detección de necesidades y oportunidades de mejora, que permitan la creación de sinergias y el planteamiento de un objetivo largo plazo como es el uso inteligente del dato.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Implementación acceso con Cl@ve*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	S.G. Inversiones Exteriores (Secretaria Estado de Comercio)			
Descripción breve de la experiencia	Implementación de la presentación telemática de las declaraciones de inversiones exteriores mediante acceso con Cl@ve			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01/07/19	**Fecha de finalización**	7/10/19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar el acceso del ciudadano a los procedimientos telemáticos de presentación de declaraciones de inversiones exteriores.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Realizando el desarrollo interno de la aplicación web.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los ciudadanos que tenían problemas técnicos con la presentación de las declaraciones han podido realizar la presentación mediante el acceso con Cl@ve.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	No.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Aumento del número de presentaciones telemáticas con respecto al total.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Notificación electrónica de resoluciones asociadas a la Ley de emprendedores*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Inversiones Exteriores -Secretaria Estado de Comercio (MINCOTUR)			
Descripción breve de la experiencia	En 2019 se implantó el sistema de notificación electrónica de las resoluciones emitidas por la Dirección General de Comercio Internacional e Inversiones asociadas a la aplicación de la Ley 14/2013 sobre emprendimiento y su internacionalización			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	10-2019	**Fecha de finalización**	no
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trataba de conseguir un sistema de notificación más ágil, tanto para la administración como para el administrado. Hasta entonces las notificaciones se hacían pro correo certificado.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A través del sistema de carpeta ciudadana
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los usuarios reciben electrónicamente las resoluciones solicitadas de manera fácil y rápida. La administración dispone de un sistema ágil y que reduce la carga de trabajo
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	si
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La experiencia supone una ganancia de eficacia y eficiencia para el administrado y la administración. Además, reduce el consumo de papel, lo que mejora la sostenibilidad.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Desarrollo de un S.I. para la gestión por parte de la Dirección General de Comercio Internacional e Inversiones del fondo FIEM (Fondo para la Internacionalización de la Empresa).*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	SGTIC			
Descripción breve de la experiencia	Creación de un sistema de gestión de los fondos FIEM, anteriormente gestionado manualmente, en el que han intervenido diversos equipos para mejorar su difusión, y facilitar su solicitud y gestión.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	25/9/2019	**Fecha de finalización**	15/6/2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trataba de facilitar la información y solicitud de los fondos FIEM, así como su gestión por parte de los empleados públicos. De esta forma, se apoya la modernización de estos instrumentos, recogida en el Plan para la Internacionalización de la Economía Española 2019-2020
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha integrado a los gestores durante el desarrollo del sistema, para asegurarse de que se cubrían las necesidades de todos los implicados, trabajando en los siguientes ámbitos: - Mejora de la información a las empresas, para que puedan elegir el instrumento financiero que mejor se adapte a sus circunstancias - Simplificación del procedimiento de solicitud - Gestión del procedimiento a través de medios electrónicos - Gestión de convocatorias de los equipos implicados
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se espera que los cambios hagan el procedimiento accesible a más empresas, y que encuentren más fácil la realización de los trámites. Haciendo que de este modo haya más empresas interesadas que puedan acceder a los fondos.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El sistema se ha apoyado y servirá de ayuda para mejorar el sistema de tramitación universal del ministerio, y aporta módulos como la gestión de convocatorias reutilizables dentro de la SGTIC
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Eficacia, eficiencia

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Creación de nuevos trámites y migración de otros en la herramienta "ProtegeO" de la eSede*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.			
Descripción breve de la experiencia	ProtegeO es una herramienta nueva, disponible en la eSede y utilizada para la presentación electrónica de solicitudes, contestaciones a suspensos en la tramitación y otros trámites tanto de Signos Distintivos como de Diseños Industriales. La experiencia de innovación desarrollada en 2019 consiste en que hemos migrado varios trámites, que ya existían en otra herramienta, a ProtegeO que es más sencilla, ágil, intuitiva y fluida que las anteriores. Además de esa migración, hemos incorporado en ProtegeO las novedades de la reforma de la Ley de Marcas operada por el Real Decreto Ley 23/2018			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01-01-2019	**Fecha de finalización**	N/A
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Adoptar un estándar para la mayoría de los trámites relacionados con Signos Distintivos, que tuviera una apariencia sencilla y clara, con ayudas incorporadas, con módulos estándar para usar de manera transversal en todos los trámites
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Primero reuniones con la División de Tecnologías de la Información (DTI) para definir el contenido y el funcionamiento de las distintas pantallas. Después, sucesivas pruebas sobre versiones beta. Cuando se hacía público el trámite se publicaba una nota en la web
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	No medido todavía
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Sí
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Al facilitar más el inicio de trámites y la presentación de escritos pertinentes a ellos, se reduce errores del usuario al presentar escritos porque los formularios se entienden mejor y porque se han introducido controles para asegurar que la información que está introduciendo el usuario es correcta. Además, crear nuevos trámites es más rápido porque se hace sobre la base de los desarrollos anteriores. Por otro lado, la presentación electrónica supone un ahorro de actividades de grabación y errores aparejados a las mismas, lo que hace que los procesos de la Oficina sean más eficientes.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Puesta a disposición del público de cinco alertas tecnológicas: Blockchain, Machine learning, Lógica difusa, Redes neuronales, Energía eólica flotante*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM)			
Descripción breve de la experiencia	Teniendo en cuenta las necesidades de información concreta de empresas y organismos públicos de investigación de los distintos sectores tecnológicos, se han desarrollado estas cinco nuevas alertas, que proporcionan información actualizada sobre las patentes más recientes que se estén publicando en el mundo en relación al tema técnico concreto de cada alerta.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01-01-2019	**Fecha de finalización**	31-12-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar información actualizada sobre las patentes más recientes que se estén publicando en el mundo en relación a un tema técnico concreto.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Los examinadores de patentes establecen una estrategia de búsqueda que posibilita que cualquier usuario pueda conocer en el momento que consulte la Alerta, las últimas patentes publicadas en cualquier país del mundo sobre el tema en cuestión. Accesible a través de la página web de la OEPM.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Responden a las necesidades de información concretas de empresas y organismos públicos de investigación de los distintos sectores tecnológicos. De esta forma, se pone a disposición de empresas, investigadores y gestores de I+ D, información sobre patentes con el fin de que la tecnología que generen sea una tecnología con valor, que permita el retorno financiero y mejore la competitividad de las empresas y su internacionalización.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	No
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Aumentan las posibilidades de utilización y aprovechamiento de la información contenida en las patentes, favoreciendo el que las investigaciones tengan en cuenta la información tecnológica ya divulgada.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Publicación de vídeos tutoriales.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.			
Descripción breve de la experiencia	En 2019 hemos publicado en YouTube y promocionado a través de las redes sociales (Facebook, Twitter) y de la web de la OEPM dos vídeos: 1) **"Como proteger una marca en España"**. Explica de manera sencilla cómo proteger una marca en España (https://www.youtube.com/watch?v=zCLk4xam6mg) **2)** "Registro de una marca desde la Sede Electrónica de la OEPM". Explica **paso a paso, cómo utilizar ProtegeO,** herramienta de solicitud electrónica, **a la hora de solicitar electrónicamente el registro de una marca o nombre comercial (https://www.youtube.com/watch?v=YJ7GpTXgtQ8**)			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	04-07-2019	**Fecha de finalización**	24-07-2019-
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**x**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**x**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Acercar el registro a los usuarios de manera intuitiva, ágil, fácil y visual, resolviendo incertidumbres por adelantado. De este modo se favorece que más gente conozca lo sencillo que es registrar una marca así como los beneficios del registro, llevándolo a cabo con menos errores.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	1) Este video se ha elaborado en un proyecto de cooperación con la Oficina Europea de Propiedad Intelectual (EUIPO). Diseño del guion, grabación en un estudio, edición, revisión y finalmente publicación. 2)Este video se ha elaborado íntegramente en la OEPM. La edición la ha realizado el personal de la División de Tecnologías de la Información (DTI) de la OEPM y revisión y la revisión el departamento de Signos Distintivos.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	No medido
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Sí
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Al explicar paso a paso y de manera visual, el proceso de presentación de solicitud de registro de Signos Distintivos, se reducen los errores porque los formularios se entienden mejor.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Proyecto piloto de robotización de procesos*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Oficina Española de Patentes y Marcas			
Descripción breve de la experiencia	Puesta en marcha de un proyecto de descubrimiento e implantación de procesos susceptibles de robotización.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	26.11.2018	**Fecha de finalización**	15.07.19
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Identificar actuaciones y operativas realizadas por la OEPM, susceptibles de ser automatizadas desde la perspectiva funcional, así como evaluar la conveniencia de su robotización desde un punto de vista económico y operacional.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	La experiencia se ha llevado a cabo a través de un proyecto piloto, dividido en varias fases: - Descubrimiento de operativas susceptibles de robotización - Robotización de dos operativas de complejidad media - Elaboración de un plan de actuación para la implantación de RPA en la OEPM
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	A nivel interno el impacto ha sido alto puesto que ha permitido sentar las bases para dar continuidad al proyecto de robotización iniciado en la OEPM, permitiendo analizar las diferentes opciones a nivel económico y tecnológico, y sentando las bases para dar los siguientes pasos al respecto. A nivel externo (ciudadanos u otros usuarios externos) no ha tenido impacto.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Los resultados obtenidos serían perfectamente transferibles a otros organismos de la Administración, así como en procesos de benchmarking, puesto que los procesos analizados han quedado analizados y documentados.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Esta iniciativa ha permitido a la OEPM obtener un conocimiento de las diferentes tecnologías existentes en materia de robotización, así como los costes asociados y las diferentes formas de contratación. El planteamiento inicial se ha demostrado insostenible en el largo plazo, y ello ha permitido dar un paso adelante hacía la investigación de soluciones más avanzadas y con un control máximo del coste, como son las soluciones RPA en la nube, sobre las cuales se está trabajando en la actualidad.

Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*CURSO EN FEMENINO*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Recursos Humanos. Dirección General de Servicios e Inspección			
Descripción breve de la experiencia	Curso de Habilidades Directivas dirigido exclusivamente a empleadas públicas de nivel pre-directivo			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	24.06.2019	**Fecha de finalización**	27.06.2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se perseguía fomentar la igualdad de oportunidades en al acceso a puestos de nivel directivo en la Función Pública, contribuyendo a combatir el denominado "techo de cristal"			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El curso se incluyó dentro del Plan de Formación del MAPA de 2019 y fue impartido por una psicóloga formadora en el desarrollo de habilidades directivas con más una trayectoria avalada en la Administración Pública			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El curso obtuvo una valoración global de 9,42 puntos sobre 10, con comentarios satisfactorios por parte de las asistentes; si bien ninguna de ellas ha pasado a ocupar puestos directivos tras su realización			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Con motivo de la elaboración del III Plan de Igualdad de la AGE, que persigue promover la igualdad de trato y oportunidades en el empleo público, esta iniciativa podría favorecer su consecución en distintos ámbitos			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Desarrollar capacidades de liderazgo y dotar a las empleadas públicas de herramientas y recursos personales para gestionar su propio potencial y el desempeño directivo			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*ESCUELA TALLER FINCA EL PALOMAR*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Recursos Humanos. Dirección General de Servicios e Inspección			
Descripción breve de la experiencia	Puesta en marcha de la primera Escuela Taller del Departamento, en la que, con un solo programa formativo, se obtuvieron 2 certificados de profesionalidad			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	14.12.2018	**Fecha de finalización**	13.06.2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Prestar un servicio de interés general en el que demandantes de empleo se integran en un programa de formación profesional ocupacional, conducente a la obtención de dos certificados de profesionalidad
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	La apuesta del MAPA por este proyecto venía respaldada por el potencial de las instalaciones con las que contaba. El CENCA es un referente en la formación en materia agropecuaria, si bien sus instalaciones se habían quedado obsoletas, por lo que se puso en marcha un Plan de Mejora para dar cabida a la Escuela Taller.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La alternancia de una actividad retribuida con una actividad formativa, combinando conocimientos teóricos con prácticas reales genera una dinámica muy positiva en el proceso de aprendizaje. Los monitores de las Escuelas Taller sirven, además, como referencia en la búsqueda de empleo.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Las Escuelas Taller son un ejemplo de colaboración entre organismos públicos; por un lado, el SEPE, que aprueba el proyecto, y por otro, las entidades promotoras públicas. La Escuela Taller Finca El Palomar ha abierto una vía de trabajo, tanto para el SEPE, como para entidades promotoras que quieran poner en marcha Escuelas Taller conducentes a la obtención de más de 1 certificado de profesionalidad.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El valor añadido de esta iniciativa se centra en la obtención de 2 certificados de profesionalidad –jardinería/ ocio y tiempo libre- con un solo programa formativo en la Escuela Taller.

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Aplicación genérica para consultas avanzadas de datos.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.			
Descripción breve de la experiencia	Creación y uso de una aplicación versátil como interfaz genérica sobre base de datos para facilitar búsquedas avanzadas de datos forma intuitiva y sencilla para los usuarios. La aplicación, con una serie de parametrizaciones puede utilizar cualquier base de datos SQL Server y permite hacer consultas complejas y edición de datos a modo de formulario sobre cualquier negocio, adaptándose a los tipos de datos que haya en la base.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2018	**Fecha de finalización**	En curso
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de los desarrollos llevados a cabo era superar, desde un punto de vista exportable a diferentes casos, la limitación que suponía la obsolescencia de aplicaciones concretas ad-hoc para un negocio, que evitaban poder explotar información de interés para el negocio por falta de un aplicativo. También se pretendía dar una solución a las necesidades de búsquedas avanzadas que un usuario no podía llevar a cabo sin conocimientos de SQL.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha integrado como parte de la gestión de reuniones de órganos colegiados (uno de los principales negocios del Ministerio) convirtiéndose en una herramienta habitual. Se comenzó su integración con otros negocios como los relativos a las Cortes y al BOE. El proceso ha sido gradual e incremental en el despliegue de las funcionalidades ofrecidas. En la actualidad, se encuentran en desarrollo nuevas mejoras.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Apoyo al empleado público permitiéndole nuevas posibilidades de encontrar información de forma autónoma y sin necesidad de muchos conocimientos previos ajenos a su trabajo.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Al tratarse de una aplicación web, su uso es extensible a otros organismos habiéndose previsto ya en 2019 opciones que permiten delimitar que datos deben verse según diferentes parámetros como el Departamento desde el que se consulta			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El servicio de consultas avanzadas ha permitido dar una respuesta común a la obsolescencia de algunas aplicaciones sin necesidad de nuevos aplicativos específicos, suponiendo un ahorro en costes. Igualmente, la aparición de nuevos negocios o la transferencia entre Departamentos de competencias e información que requieren un aplicativo, también ha requerido el uso en algunos casos de esta aplicación. Supone una mejora en los tiempos de respuesta a las necesidades de negocio (frente a aplicaciones ad-hoc) y un ahorro de costes. Por otro lado, la autonomía de los usuarios en la búsqueda de información permite la mejora de la eficiencia.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*RELACIÒN SEMANAL DE ACTIVIDADES Y PREVISIONES DE LAS CONSEJERÍAS DE INFORMACIÓN*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Presidencia del Gobierno. Departamento de Información Internacional (DII). Subdirección General de Información Internacional (SGII)			
Descripción breve de la experiencia	Seguimiento semanal de las actividades que realizan las Oficinas de Comunicación relacionadas con periodistas de medios españoles y/o extranjeros, y las previsiones de tales actividades.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	3/10/2019	**Fecha de finalización**	7/10/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la coordinación de la comunicación entre las Consejerías, así como de estas con la SEC, anticipándose a posibles iniciativas de comunicación desarrolladas en el exterior.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Las Consejerías envían semanalmente sus previsiones de actividades para la semana previa y posterior, vía correo electrónico. Todas las actividades son recogidas en un excel común por la SGII para su posterior análisis			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se ha conseguido mejorar el conocimiento de las actividades que realizan las oficinas y la coordinación de su actividad informativa.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Transferible a otros departamentos de comunicación y prensa y de las organizaciones			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	No ha supuesto incremento presupuestario alguno. Se ha desarrollado con los medios informáticos y humanos de la SEC y de las oficinas de Comunicación. Tampoco requiere mantenimiento			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*PRENSA INTERNACIONAL DE FIN DE SEMANA*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Presidencia del Gobierno. Departamento de Información Internacional (DII). Subdirección General de Información Internacional (SGII)			
Descripción breve de la experiencia	Implementación del documento de información internacional (Prensa Internacional) los sábados, domingos y festivos con un breve sumario y los extractos de las noticias más importantes sobre España y el mundo en los medios internacionales.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	14/06/2019	**Fecha de finalización**	5/09/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Suministrar a los usuarios de los boletines de la SEC las noticias de los medios internacionales durante los fines de semana y los festivos, completando así la información de medios nacionales que ya de les venía facilitando.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	La experiencia se ha desarrollado con la colaboración de las Consejerías de Comunicación y el uso de la App SGC Web, en la que los consejeros cargan las informaciones de los medios de sus respectivos países, y envían unas breves líneas de análisis para la elaboración de un sumario. La unidad de internacional de fin de semana como tal no se ha implementado hasta el 16 de julio de 2020 cuando se ha incorporado al equipo una persona específicamente para fin de semana adscrita a la RPT.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La experiencia ha permitido el suministro de noticias de medios internacionales a los usuarios de boletines de la SEC durante los fines de semana y los festivos, que veían interrumpido el servicio en esas fechas. Además, se ha conseguido mejorar el seguimiento informativo de noticias internacionales. En cuanto a la producción de boletines de la SEC, se ha unificado y racionalizado la oferta, ya que los sábados y domingos sí se suministraban otros productos de información nacional. Por último, se ha conseguido descargar el volumen y número de noticias que quedaban acumuladas para los lunes, y que además salían ya en los boletines con fechas atrasadas.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Transferible a otros departamentos de comunicación y prensa y de las organizaciones
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	No ha supuesto incremento presupuestario alguno. Se ha desarrollado con los medios informáticos y humanos de la SEC y de las oficinas de Comunicación. Tampoco requiere mantenimiento

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*MONCLOA ABIERTA*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Presidencia del Gobierno			
Descripción breve de la experiencia	"Moncloa Abierta" es un programa de visitas guiadas por las instalaciones del Complejo de la Moncloa que permite a los ciudadanos conocer el Palacio, ver dónde recibe el Presidente del Gobierno a los Jefes de Estado de otros países, adentrarse en la sala donde se celebra cada martes la reunión del Consejo de Ministros, o conocer el lugar donde la Ministra Portavoz o el Presidente ofrecen las ruedas de prensa.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Septiembre 2018	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**NO**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**NO**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El programa "Moncloa Abierta" tiene como objetivo principal fomentar la transparencia en la actuación pública, haciendo que la Presidencia del Gobierno sea más accesible y cercana a los ciudadanos, posibilitando que estos puedan conocer buena parte de los espacios y de los medios que el Presidente tiene a su disposición para el desempeño de sus funciones constitucionales.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El programa se gestiona a través de un sistema de convocatorias públicas para que todos los ciudadanos interesados puedan inscribirse. El programa está coordinado por la Secretaría General con participación de distintos departamentos de la Presidencia del Gobierno: • La Secretaría de Estado de Comunicación, da la bienvenida y explica su labor en el edificio de Portavoz. Además, realiza las fotografías de grupo que luego son colgadas en el apartado específico de la web lamoncloa.gob.es para que los ciudadanos tengan un recuerdo de su visita. • El Departamento de Protocolo: se encarga de la gestión integral de la visita, organización de las inscripciones y contacto con los participantes y el recorrido guiado. • El Departamento de Seguridad, se encarga del acompañamiento de los visitantes desde su recogida en el punto de salida del intercambiador de Moncloa hasta su retorno al mismo. • La Unidad de Informática, se encarga del mantenimiento de los formularios y bases de datos que permite gestionar las inscripciones y de la garantía de la protección de datos personales. Como apoyo a las visitas, se ha elaborado un folleto informativo (https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/moncloaabierta/Documents/folleto%20ordenado%202019.pdf) y dos vídeos sobre el programa: https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/moncloaabierta/Paginas/Videos/150918moncloaabierta.aspx
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Desde finales de 2018 y durante 2019 se recibieron más de 3.000 solicitudes, tanto de carácter individual como para grupos, permitiendo que un total de 3.716 personas visitaran el Complejo de la Moncloa. Al final de cada visita se realizó una encuesta de satisfacción obteniendo como resultado que el 90% de los visitantes consideran como "muy buena" o "buena" la experiencia.

Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Esta iniciativa es transferible a toda organización que desarrolle su actividad en lugares emblemáticos que susciten el interés de la ciudadanía, bien por el valor patrimonial de sus instalaciones, bien por disponer de lugares reconocidos o reconocibles por ser escenario de acontecimientos de amplia difusión mediática.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Moncloa Abierta ha permitido el acercamiento físico de la ciudadanía a la Presidencia del Gobierno, reforzando la transparencia y la accesibilidad de la Institución.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*5S FISICAS Y 5 S DIGITALES*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	SECRETARÍA GENERAL SG BIZKAIA			
Descripción breve de la experiencia	CONTINUACIÓN Y FINALIZACIÓN IMPLANTACIÓN 5 S FÍSICAS Y DIGITALES			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2011	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SI**
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la competitividad de la organización mediante la mejora de la productividad, calidad de productos y servicios, motivación y desarrollo de las personas, flexibilidad y rapidez de adaptación a los cambios, etc.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	La implantación de las 5 S físicas, se ha desarrollado por fases. En una primera fase se creó un equipo voluntario de 4 personas y un facilitador. En las siguientes fases se realizó a través de todo el personal para conseguir así su implicación en la aplicación del orden y mantenerlo a lo largo del tiempo. Para la implantación de las 5 S digitales, la unidad de Informática elabora un documento definiendo la metodología y su aplicación que se difunde entre todas las unidades. Se realizan controles y auditorías una vez implantada la metodología.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Impacto interno entre los empleados púbicos que se traduce en una mejora del entorno para una mayor productividad.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Si, de hecho nuestro caso es una adaptación del proyecto de la fundación Euskalit			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)				

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Implementación del modelo LEAN para la mejora de atención al público en el área de la Dependencia de Trabajo e Inmigración de la Subdelegación del Gobierno de Ourense*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	SECRETARÍA GENERAL SG OURENSE			
Descripción breve de la experiencia	CONTINUACIÓN Y FINALIZACIÓN IMPLANTACIÓN 5 S FÍSICAS Y DIGITALES			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	01-07-2020	**Fecha de finalización**	30-11-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				**SI**

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejora en la prestación de servicios de atención al ciudadano migrante y retornado así como en la organización y tramitación administrativa. Problemas de tiempos de espera excesivos y dilación en la resolución de procedimientos
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Aplicación del Sistema LEAN para la detección de puntos de mejora de funcionamiento e implementación rápida de cambios eficaces: Reubicación de puestos en función de los flujos de trabajo previamente analizados, rediseño de sistemas de asignación y control de expedientes, diseño de control de resultados y deficiencias
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Reducción de tiempos de atención, mejor reparto de cargas de trabajo, descenso del tiempo medio de resolución de expedientes
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Esta práctica por su sencillez, y atendiendo a la herramienta utilizada es susceptible de ser exportada a otras organizaciones o Administraciones públicas que tengan problemas o ineficiencias de gestión muy localizadas y se necesite llevar a cabo o lograr resultados en un periodo relativamente corto de tiempo
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Menor tiempo de espera para la atención de usuarios, reducción plazos de resolución de expedientes, mejor identificación por los usuarios de la ubicación de los puestos de atención

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Revisión pedagógica de los másteres universitarios del INAP.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).			
Descripción breve de la experiencia	Revisión del programa y de la impartición y la organización de los másteres universitarios del INAP			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	**Enero de 2019**	**Fecha de finalización**	**Mayo de 2019**
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				No
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				No
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la calidad de los másteres oficiales ofrecidos y organizados por el INAP.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Además de la verificación y puesta en marcha del Máster Universitario en Dirección y Liderazgo Públicos, durante 2019 se implementó la modificación del Máster Universitario en Administración Civil del Estado y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) inició el proceso de acreditación («ACREDITA») de este máster universitario. También se elaboró el informe de seguimiento «MONITOR» para el Máster Universitario en Sistemas y Tecnologías de la Información para la Administración del Estado, no existiendo ninguna recomendación en el informe de verificación remitido por la ANECA. Por otra parte, la ANECA también aprobó el informe «ACREDITA» del Máster Universitario en Urbanismo y Estudios Territoriales. Adicionalmente, se lanzaron convocatorias públicas para la selección de docentes en algunos de los cursos, lo que permite ampliar el número de colaboradores del INAP y su calidad.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Adecúa la calidad formativa de los posgrados ofrecidos por el INAP a los estándares supervisados por la ANECA.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	En principio, sí es posible su réplica por cualquier centro formativo que imparta posgrados oficiales.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Con los cambios introducidos tras la revisión de los posgrados del INAP, estos se ajustan más a las competencias profesionales que se busca ofrecer a los alumnos.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Revisión de los protocolos de actuación y de las directrices de gestión de actividades comunes.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).			
Descripción breve de la experiencia	Aprobación de las directrices para la coordinación de eventos organizados en el INAP y modelos de invitaciones y revisión de las directrices de actuación para la organización y comunicación de eventos en el INAP, con el fin de adaptarlas a la actual organización interna del instituto.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Enero de 2019	**Fecha de finalización**	Mayo de 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				No
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				No
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la comunicación entre las unidades del INAP con el fin de ofrecer una mejor imagen institucional exterior y lograr una organización óptima de los eventos que celebra el instituto.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	En 2019 se aprobaron las nuevas «Directrices para la coordinación de eventos organizados por el INAP y modelos de invitaciones» y se revisaron las «Directrices de actuación para la organización y comunicación de eventos en el INAP».			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejor comunicación en los actos organizados por el INAP.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	En principio, sí es posible su réplica por cualquier centro que organice actos o eventos públicos.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mayor información y mejor coordinación entre las unidades del INAP.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Impulso de sistemas y aplicaciones informáticas.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).			
Descripción breve de la experiencia	Desarrollo del «Portal del Colaborador» en procesos selectivos. Implantación de GEISER como la única herramienta de gestión operativa de la oficina de registro del INAP. Creación de un nuevo formulario web destinado a la recepción de alegaciones a las preguntas de los exámenes de los procesos selectivos que facilita su valoración y respuesta por parte de la Comisión Permanente de Selección.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Enero de 2019	**Fecha de finalización**	Mayo de 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				No
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				No
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar los sistemas y aplicaciones informáticas del INAP utilizadas por diferentes colectivos (profesores, colaboradores, opositores) en sus relaciones con el instituto.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha requerido la implantación o el desarrollo de las aplicaciones informáticas.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mejora de las aplicaciones utilizadas por los usuarios en sus relaciones con el INAP.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	En principio, las aplicaciones podrían ser implantadas en otros organismos públicos con competencias o necesidades similares a las del INAP.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Comunicación más fluida con el INAP y mayor eficiencia en el desarrollo de las relaciones con el instituto.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Aumento del nivel de digitalización de procesos selectivos*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Secretaría General de Administración Digital-Subdirección de Impulso de la Digitalización de la Administración			
Descripción breve de la experiencia	Posibilidad de modificar las solicitudes realizadas a IPS tanto en plazo de presentación como en fase de subsanación			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**		**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se ha digitalizado todo lo que tiene que ver con las modificaciones de una solicitud de modo que ahora se puede hacer completamente online. Si un usuario ha rellenado erróneamente su solicitud o ha seleccionado una exención del pago de tasa que no le corresponde, ahora puede subsanar la solicitud antes de ser excluido y de forma telemática. Igualmente, si ha sido excluido con opción a subsanar, puede realizar la subsanación también de manera online. Si le falta por ejemplo una parte de la tasa por pagar, puede realizar el pago parcial que le falta, subsanando su solicitud			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha desplegado la funcionalidad en la aplicación IPS, totalmente integrado con el flujo de trabajo.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los ciudadanos han experimentado una reducción en las cargas administrativas, con el consecuente ahorro económico en papel y desplazamientos. Las administraciones públicas han visto reducida su carga de trabajo al recibir menos solicitudes que se deban excluir para que luego subsanen, de modo que la tramitación se ha facilitado y se ha reducido la carga de trabajo para los gestores.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	IPS es una aplicación de fuentes abiertas, está disponible públicamente para su instalación por parte del organismo que lo desee, y también se ofrece como servicio para todos los organismos de la AGE			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Las administraciones públicas pueden destinar los recursos liberados a las funciones que estimen necesarias y los ciudadanos han ganado poder adquisitivo al no tener que imprimir y desplazarse a ventanillas para realizar los trámites, con el consecuente ahorro en gasolina y tiempo.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Mercurio Iniciales*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	SGAD, DGM, S.G de coordinación de la AGE en el territorio			
Descripción breve de la experiencia	Implantación de una nueva aplicación para permitir la presentación de solicitudes iniciales en el ámbito de Extranjería			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	07/2019	**Fecha de finalización**	07/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				SI
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				SI
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Su objetivo es reducir la actividad presencial en las Oficinas de Extranjería, favoreciendo la tramitación electrónica para los interesados, así como obligando, tal y como indica la Ley 39, a determinados colectivos profesionales a relacionarse de manera electrónica con la Administración.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El despliegue se ha realizado en la Sede Electrónica de Administraciones Públicas. Además, se ha realizado la integración con el Consejo General de la Abogacía Española, ya que el colectivo de los abogados es el que mayor número de representantes engloba, dentro del ámbito de Extranjería.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Además de reducir el presencialismo, donde actualmente se han realizado más de 11.000 solicitudes y suponer un paso importante en el proceso de digitalización de las Oficinas de Extranjería, Mercurio Iniciales permite una mayor agilidad en la tramitación de expedientes, ya que evita la realización de determinados pasos, tales como la digitalización de la información.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)				

Ministerio para la Transición Ecológica

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Tramitador de expedientes de pago*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Mancomunidad del Taibilla			
Descripción breve de la experiencia	Gestionar los expedientes de pago de manera electrónica			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**		**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Gestionar los expedientes de pago mediante firma electrónica usando el sistema DocelWeb. Facilitar el envío de documentos a varios firmantes a la vez, generando un circuito de firmas electrónicas para la validación del documento. Permite crear los circuitos de firma trabajando con los servicios de DocelWeb de forma transparente para el usuario.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Desarrollo de la aplicación y los servicios web para conectar con los servicios de DocelWeb. Difusión entre los empleados que van a tramitar los expedientes como gestores y administradores. Creación de un manual de uso puesto a disposición de todos los usuarios y actualizado.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mayor eficiencia			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Sí al resto de CCHH			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Agilidad, rapidez, fiabilidad y precisión			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Informes de seguimiento de indicadores de la calidad por Unidades operativas*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Unidad de Calidad y Buenas Prácticas en la Estadística Oficial-Instituto nacional de estadística			
Descripción breve de la experiencia	Este informe, trata de recopilar, en un único documento y en un formato manejable, la información de indicadores de calidad correspondiente a cada Unidad Promotora y sus estadísticas, que se realiza anualmente en el marco del Comité de calidad. Al mismo tiempo, se incluyen una serie de ratios e información del conjunto de las operaciones del INE, con el fin de que las unidades puedan enmarcar los indicadores de calidad de cada operación estadística en el contexto en que se desarrolla (INE, Subdirección...), apoyándose fundamentalmente en el análisis gráfico.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	CONTI-NUO
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desde el año 2011, se viene recogiendo por parte de la Unidad de Calidad un conjunto de informaciones destinadas al seguimiento anual de la calidad para todas las operaciones del INE: barómetro de indicadores, inventario de informes de calidad europeos, cumplimiento de estándares… Durante el año 2019, se pusieron en marcha estos nuevos informes denominados "Informes de Seguimiento de Indicadores de Calidad" que reúnen en un único documento y en un formato manejable, toda la información correspondiente a cada Unidad Promotora y sus estadísticas.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Algunas características importantes del despliegue de esta iniciativa: - Se ha realizado en el marco del denominado "Comité de calidad" del INE. - El procedimiento se va realizando progresivamente a partir de etapas y en cada una se utilizan procedimientos de participación de todas las unidades del INE, coordinadas por la Unidad de calidad. No se cierra cada etapa hasta contar con la revisión y opiniones de todas las unidades.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Beneficios obtenidos para la organización: El informe tiene ventajas obvias para el INE y para las diferentes unidades, ya que: a) Permite crear documentación-resumen sobre los procesos de seguimiento y gestión de la calidad: por un lado, recopila en un único documento y en un formato manejable, la información correspondiente a cada Unidad promotora y sus estadísticas; por otro, permite a las unidades enmarcar su producción en el contexto general de la institución… b) Pueden servir a las unidades y al INE para proporcionar orientaciones sobre aspectos susceptibles de mejora en los productos y sus procesos de elaboración (también, en la meta-información existente). Especialmente a partir de la información incorporada sobre la evolución temporal de los indicadores (comparación numérica entre los indicadores de los dos últimos periodos disponibles) y, a título de resumen, un recuento por indicadores, de la evolución (decreciente, estable o creciente) de los mismos. c) Un beneficio adicional no solo para el INE sino para el conjunto de la Administración Pública española: durante los años 2021 y 2022 se va a realizar en al Unión europea auditorías sobre los sistemas de calidad de las instituciones estadísticas. Adoptan la forma de revisiones por pares ("peer reviews").			

	Esta iniciativa de los informes serviría para reforzar los procedimientos de seguimiento y evaluación de la calidad, recomendados por las normas europeas, y sobre los que se nos va a pedir información en la nueva ronda de Peer Review
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	La experiencia es transferible a otros organismos que realizan estadísticas oficiales
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La iniciativa supone un valor añadido para la organización en términos de: - Eficacia y mejora de la calidad de la producción del INE. -Eficiencia: el procedimiento implica un ahorro en tiempo y recursos para las Unidades, al incluir un conjunto de informaciones anteriormente dispersas, en un único informe general sobre calidad.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Participación en la revisión del Marco de Garantía de Calidad del Sistema Estadístico Europeo (ESS QAF).*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE-Unidad de Calidad y Buenas Prácticas en la Estadística Oficial			
Descripción breve de la experiencia	El QAF es un documento que sirve de apoyo para la implementación de los principios e indicadores del Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas agregando un tercer nivel, más práctico, que cubre métodos y herramientas que concretan el cumplimiento de esas buenas prácticas. El INE (Unidad de calidad) ha participado en el grupo de trabajo de los países europeos que ha llevado a cabo la actualización de ese marco de garantía de la calidad.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	CONTI-NUO
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El QAF constituye un instrumento auxiliar de gran utilidad, ya que proporciona a las oficinas de estadística una mejor orientación, apoyo e inspiración sobre cómo llevar adelante la implementación del Código de Buenas Prácticas en la actividad diaria. Su revisión venía impuesta por dos aspectos: i) La necesidad de completarlo, incluyendo principios no cubiertos en anteriores versiones: concretamente los principios 1 a 3. La primera versión del QAF se desarrolló en 2011 y abarcaba los principios 4 del CBP (Compromiso con la calidad) y 7 a 15 (procesos y productos estadísticos). En 2015 se adoptó una versión adicional que abarcaba los principios 5 (Confidencialidad estadística) y 6 (Imparcialidad y objetividad). ii) La necesidad de adaptarlo a la revisión del Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas (CBP) realizada en noviembre de 2017, que entre otros cambios, había introducido un nuevo principio 1 bis de "Coordinación" y diversas adaptaciones a las nuevas fuentes de datos resultado de la revolución digital .
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Una característica importante del despliegue de esta iniciativa es que se ha realizado en el marco de los grupos de trabajo europeos y supone una muestra del nivel de cooperación entre los países en el ámbito de la Calidad, en este caso, la calidad en las Oficinas de estadística. Después de la revisión del CBP en 2017, el Grupo de Trabajo sobre Calidad en las Estadísticas (QWG) de la Unión Europea acordó realizar una revisión más sustancial del QAF y establecer un Grupo de trabajo para ese fin. El grupo comenzó a revisar el QAF en la primavera de 2018, y finalizó sus trabajos en abril de 2019. Tras la discusión y aprobación por el Comité del Sistema Estadístico Europeo, el QAF se publicó en Julio de 2019.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El Marco de garantía de calidad es un instrumento crucial para la mejora de la calidad de las oficinas de estadística
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	La experiencia es transferible a otros organismos que realizan estadísticas oficiales
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La iniciativa supone un valor añadido para la organización en términos de eficacia y mejora de la calidad de la producción del INE.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Mejora de la cobertura de las defunciones*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección Estadísticas Sociales y Sectoriales- INE			
Descripción breve de la experiencia				
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**		**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con el fin de mejorar la calidad y cobertura de las defunciones con intervención judicial en la Estadística de Causas de Muerte, se ha iniciado la modificación de la fuente de información sustituyendo los órganos judiciales por los Institutos de Medicina Legal que facilitan los datos a través de los médicos forenses.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	A lo largo del año se han ido sumando IML como informantes de la información. Se ha desarrollado una aplicación Web para recabar la información. Se espera que en 2020 se hayan incorporado todos los IML.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los IML proporcionan la información y la aplicación dispone de una funcionalidad que les devuelve su información en formato de tabla.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El INE con esta modificación de la fuente mejora sustancialmente la calidad del dato, puesto que el IML es quien dispone de la información fiable a través de los resultados de las autopsias. Los órganos judiciales lo que pueden proporcionar es la causa supuesta de la muerte.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Nuevo aplicativo Portal Encuestas Padrón*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Unidad de Padrón (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA)			
Descripción breve de la experiencia	Puesta en marcha de un nuevo portal **Encuestas Padrón** con una tecnología más avanzada en entorno JAVA, que unifica las 3 aplicaciones ya existentes de consulta de datos padronales de la base padronal del INE: COTER (Consultas Territoriales), EDEM (Encuestas Demográficas) y EECO (Encuestas Económicas) que dan servicio a otras unidades del INE (Delegaciones Provinciales y Servicios Centrales) para la realización de operaciones estadísticas (en sus fases de recogida o depuración para las que esté prevista la utilización de la información padronal).			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	03-10-2016	**Fecha de finalización**	10-05-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo fundamental era la integración de las 3 aplicaciones: COTER (Consultas Territoriales), EDEM (Encuestas Demográficas) y EECO (Encuestas económicas) ya existentes para la realización de consultas padronales, y necesarias para la realización de operaciones estadísticas, en un mismo entorno con tecnología Java, incorporando además la gestión de usuarios dentro del mismo aplicativo así como el control automático de firma de declaración de Secreto Estadístico en el primer acceso de los usuarios a la aplicación.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	La aplicación ha sido desarrollada por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del INE y supervisada en todos los detalles de su funcionalidad por la Unidad de Padrón hasta su puesta en marcha. El despliegue se ha realizado mediante el acceso a una URL específica de servicios INE.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Entre los beneficios de la nueva aplicación conviene diferenciar, por un lado, los que afectan a los usuarios: disponer de una aplicación en una tecnología más avanzada y la integración de las tres aplicaciones en una, que permite mayor facilidad de uso, sobre todo para usuarios que utilizaban más de una de las aplicaciones anteriores por separado; y por otro, los beneficios para la Unidad de Padrón, que son la gestión de usuarios a partir del mismo aplicativo, así como el control automático de firma de declaración de Secreto Estadístico en el primer acceso de los usuarios, que permite un mayor control de los accesos a la información padronal.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	No procede
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mayor eficacia y eficiencia para los usuarios en las consultas a la base padronal a través de una aplicación en un entorno más amigable e intuitivo.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Aumento de las unidades muestrales de la Estadística Estructural de Empresas (EEE) que no tienen que rellenar un cuestionario*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística (SG Industriales)			
Descripción breve de la experiencia	Con la nueva aplicación operativa del concepto estadístico de *'empresa'* que se ha decidido en el Sistema Estadístico Europeo, se ha hecho necesario disponer de información de más unidades. Gracias a esta mejora se ha conseguido ese aumento de la información sin aumentar al mismo tiempo el número de empresas que deben rellenar un cuestionario.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Abril de 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Había una mayor necesidad de información pero no era conveniente aumentar la carga de los informantes. Gracias a esta innovación, un porcentaje importante (alrededor del 30%) de las unidades muestrales no tienen que rellenar un cuestionario, ya que sus variables estadísticas son estimadas a partir de una combinación de datos administrativos, datos estadísticos propios d periodos anteriores y datos estadísticos de unidades similares del periodo corriente.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Al extraer la muestra de unidades de la EEE referida al año 2018 (que se recoge de abril a diciembre de 2019), una parte de ellas se eligió premeditadamente con la idea de no enviarle un cuestionario. Sus datos estadísticos son estimados de una manera similar a las unidades que sí reciben cuestionario pero no lo cumplimentan (falta de respuesta sobrevenida).
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	1) Se ha evitado el aumento de carga estadística de las empresas debida a la EEE que se hubiese producido como consecuencia de la obligación comunitaria de aplicar un nuevo concepto operativo de empresa. 2) Se ha aumentado la calidad de las estimaciones de la EEE 2018, ya que la muestra total, contando unidades que siguen recibiendo cuestionario y las que no, ha aumentado.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se trata de un ejemplo de aprovechamiento masivo de datos administrativos. Es aplicable en otras operaciones estadísticas en la medida que se parezcan las variables estadísticas y la información administrativa disponible.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	1) Se ha aumentado la eficiencia, porque se ha aumentado la calidad sin aumentar la carga. 2) Se ha aumentado la eficacia porque los resultados han mejorado en calidad. 3) Esos aumentos de eficiencia y eficacia se han conseguido sin alterar los plazos de difusión, es decir sin empeorar la oportunidad y utilidad de la información.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Representación de mapas temáticos.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE -Subdirección General de Difusión Estadística			
Descripción breve de la experiencia	Desarrollo de un sistema de representación de mapas temáticos, utilizando las herramientas proporcionadas por ArcGis, de los indicadores más relevantes de la primera estadística experimental llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadística, el Atlas de Renta de los Hogares.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Mayo 2019	**Fecha de finalización**	Noviembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El nivel de desagregación mínimo de los datos publicados corresponde a secciones censales. Los mapas desarrollados permiten a los usuarios la búsqueda a nivel de calle por lo que es posible conocer los principales indicadores a tan bajo nivel territorial.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Con el apoyo del personal de ESRI, desarrolladores internos han podido construir y personalizar las características de los mapas publicados. Con esta experiencia, la unidad ahora está capacitada para la construcción de otros mapas, con diferentes datos y características.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La publicación de esta estadística experimental y de los mapas en particular causó gran impacto en los medios de comunicación, siendo referenciada en numeras noticias y artículos de medios digitales. El número de visitas recibidas en las primeras horas después de la publicación fue muy elevado, por lo que se cree que la necesidad de estos datos y herramientas era alta. Era la primera vez que datos relativos a renta se publicaban a tan bajo nivel de desagregación territorial, por lo que el beneficio de los usuarios ha sido máximo.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Los mapas se han desarrollado con las herramientas de ESRI de las que el INE posee una licencia de uso. Sí es posible reutilizar los mapas publicados en otros sitios webs ajenos gracias a la opción de integrar las aplicaciones en un sitio web, embebiendo el código HTML ofrecido.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Ofrece información de gran interés para la ciudadanía aprovechando el enlace entre fuentes estadísticas y administrativas. La solución es equilibrada (esfuerzo de implementación vs. Impacto en los usuarios) al utilizar un software comercial que se adapta a las necesidades del proyecto.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Cuenta Instagram (es_ine_)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE- Subdirección General de Difusión Estadística			
Descripción breve de la experiencia	Desde el mes de Octubre, el INE tiene presencia en la red social Instagram (es_ine_).			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Octubre 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de esta acción es conectar con nuevas audiencias y acercar a los usuarios más jóvenes las iniciativas que el INE realiza orientadas a estos colectivos (competición, portal divulgativo, visualizaciones de datos, etc.).
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Personal de la SGDE
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	En apenas dos meses más de 500 usuarios siguen esta cuenta.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El contenido, el estilo y las ideas plasmadas en la cuenta de Instagram pueden copiarse por cualquier otra oficina de Estadística o de la Administración Pública que lo quisiera.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Posibilidad de llegar a nuevos usuarios de la Estadística Oficial, incrementando a su vez la cultura estadística de los mismos.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019 10)				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Evaluación de la "Encuesta de condiciones de vida" por parte de expertos externos*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE			
Descripción breve de la experiencia	Se presentó y debatió la metodología de la ECV en el XXXVIII Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa y XII Jornadas de Estadística Públicas (Alcoy 2019)			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	3-6 Sept 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En el último Peer Review realizado al INE en el marco del Sistema Estadístico Europeo se hizo la recomendación de llevar a cabo la evaluación de operaciones estadísticas clave por parte de expertos externos. Para cumplir con esta recomendación, se organizó una mesa redonda en el XXXVIII Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa y XII Jornadas de Estadística Públicas (Alcoy 2019) para presentar la metodología de la ECV.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Los días 3-6 Septiembre 2019 se celebró el XXXVIII Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa y XII Jornadas de Estadística Públicas En estas jornadas se presentó y debatió la metodología de la ECV. Además de investigadores de distintas universidades y personal de varios institutos de estadística de CCAA también se contó con la presencia de representantes de distintas administraciones y de empresas privadas. Puede encontrarse más información sobre el congreso en el siguiente enlace: https://seio2019.com/es/			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)				
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El intercambio de experiencias con los usuarios especializados nos resulta de gran ayuda, tanto para encaminar los trabajos en curso, como para la definición de nuevos proyectos.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Publicación del Atlas de Distribución de Renta de los Hogares (ADRH) como estadística experimental*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE SG Sociodemográficas			
Descripción breve de la experiencia	Se publican indicadores estadísticos de nivel y distribución de renta de los hogares a nivel municipal e infra municipal a partir del enlace de información del INE con datos tributarios de la AEAT, de las Haciendas Forales y Comunidad Foral de Navarra			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Sept 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Actualmente la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) es la fuente estadística de referencia para los estudios de distribución de la renta. Pero la máxima desagregación que permite esta encuesta es por comunidad autónoma, presentando ya a ese nivel de detalle errores de muestreo elevados. Ante la gran demanda entre los usuarios de indicadores de distribución de renta más desagregados territorialmente, se pone en marcha el ADRH.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se trata de una operación de combinación de fuentes del INE y de las distintas autoridades tributarias.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Permite un análisis muy pormenorizado de la distribución de la renta de los hogares en España. Además de consultar las tablas, los usuarios pueden acceder a un sistema de difusión que permite visualizar en mapa los datos de renta por municipio, distrito y sección censal.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)				
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)				

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Publicación de determinados Indicadores Demográficos Básicos a nivel municipal*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE SG Sociodemográficas			
Descripción breve de la experiencia	Se publican por primera vez indicadores relativos a los fenómenos demográficos de Natalidad, Fecundidad, Mortalidad, Nupcialidad y Crecimiento de la Población para aquellos municipios para los que a mitad del periodo considerado presenten más de 50.000 habitantes o se trate de una capital de provincia.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Junio de 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretende satisfacer la creciente demanda por parte de todos los usuarios de tener información demográfica con un mayor nivel de desagregación territorial.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Los Indicadores Demográficos Básicos a nivel municipal siguen las mismas definiciones que los que se publican a nivel nacional, autonómico y provincial. Las diferencias radican en su metodología de cálculo inherente a los problemas que suscitan las poblaciones pequeñas. Las fuentes de información en las que se basan estos indicadores son las estadísticas de Nacimientos, Defunciones y Matrimonios del Movimiento Natural de la Población, al igual que para los indicadores de mayor nivel de desagregación territorial, y los resultados de la Estadística del Padrón continuo que nos proporciona la población residente en cada municipio de España a 1 de enero de cada año. En el caso de los indicadores de Estructura de la Población el criterio para calcular indicadores de un año será que a 1 de enero de ese año dicho municipio presente más de 50.000 habitantes o se trate de una capital de provincia. La metodología de cálculo de los Indicadores de Crecimiento y de Estructura de la Población a nivel municipal es exactamente la misma que la utilizada a nivel nacional. Sin embargo, en el caso de los fenómenos demográficos de natalidad, fecundidad, mortalidad y nupcialidad se calculan indicadores trienales móviles con el objetivo de minimizar la posible variabilidad o aleatoriedad anual de algunos indicadores propia de poblaciones pequeñas. Las series se inician en 2014.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Permite un análisis muy pormenorizado a nivel territorial de los fenómenos demográficos desde 2014.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Incorporación del calibrado trimestral en la Encuesta de Turismo de Residentes (ETR/Familitur)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística (SG Turismo C y T)			
Descripción breve de la experiencia	En la ETR se ha incorporado un calibrado trimestral a las pernoctaciones hoteleras proporcionadas por la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) para aquellas comunidades autónomas que por falta de muestra no es posible realizar un calibrado mensual.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019 (y 2018 en datos definitivos)	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los objetivos de esta mejora son, por un lado aumentar la comparabilidad y coherencia de la ETR y la EOH dando un mensaje coherente al usuario de las estadísticas, y por otro, mejorar la calidad de las estimaciones en la ETR para aquellas comunidades no calibradas mensualmente por falta de muestra.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Durante 2018, se realizaron pruebas de la incorporación de esta mejora a la ETR. Se realizaron comparaciones con la metodología previa, evaluando el impacto en la serie desde el 2015 para cada una de las comunidades autónomas. Una vez llevadas a cabo las pruebas, y visto que el incluir la mejora no provocaba rupturas de la serie, se incluyó este procedimiento en los datos definitivos de 2018 y en las nuevas estimaciones de 2019.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Las estimaciones de la ETR se ven mejoradas al calibrar a un dato de mayor calidad, estimado por una encuesta destinada exclusivamente a ese tipo de alojamiento. El usuario recibe por lo tanto una estimación mejor y coherente con la EOH.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Posibilidad de incluir un procedimiento parecido en otras encuestas que utilicen calibrados a fuentes externas.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Supone una mejora en la calidad de las estimaciones y coherencia entre encuestas. No mejora la eficiencia en la ETR ya que es un nuevo procedimiento a ejecutar y analizar; en cualquier caso, es un procedimiento que está automatizado y que únicamente se ejecuta en el último mes del trimestre, con lo que el impacto es mínimo.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Mejoras en el proceso de calibrado entre FRONTUR y EGATUR*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística (SG Turismo, C y T)			
Descripción breve de la experiencia	Se ha incorporado un mayor detalle en el proceso de calibrado entre las estimaciones de FRONTUR y EGATUR, en el detalle de turistas de Japón, así como en los turistas para todas las CCAA (como destino principal del viaje). Se incorpora esta novedad en las estimaciones de enero de 2019 provisionales y además desde enero de 2018 definitivos el calibrado para todas las CCAA			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Enero 2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	EL objetivo de esta mejora es ampliar el detalle en el que FRONTUR y EGATUR presentan estimaciones integradas y coherentes de la variable nº de turistas, mejorando la calidad de la información dentro del sistema integrado de información estadística en el ámbito del turismo.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Durante 2018, se realizaron pruebas de la incorporación de esta mejora en el proceso de calibrado de las dos encuestas.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Las estimaciones de FRONTUR-EGATUR se ven mejoradas al calibrar a un dato de mayor calidad, ya que la muestra de FRONTUR tiene una muestra de mayor tamaño.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Posibilidad de incluir un procedimiento parecido en otras encuestas que utilicen calibrados a fuentes externas.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Supone una mejora en la calidad de las estimaciones y coherencia entre encuestas.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Implementación del Manual de Oslo 2018 en la Encuesta de Innovación de 2018*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística(SG Turismo, C y T)			
Descripción breve de la experiencia	Se han implementado las nuevas definiciones de los tipos de innovación en la Encuesta de Innovación de 2019 que recoge el Manual de Oslo 2018 siguiendo las directrices de Eurostat			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En el Manual de Oslo de 2018 editado por la OCDE, se han definido lo que se consideran los diferentes tipos de Innovación. Estos tipos de innovación no son exactamente agregaciones de las anteriores ya que se han cambiado algunas casuísticas, por lo que, ha sido necesario adaptar la encuesta a las nuevas definiciones.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Durante los años previos se ha llegado a acuerdos para decidir cómo implementar las nuevas definiciones en los grupos de trabajo de Eurostat y se ha trabajado con la OCDE en las traducciones de las nuevas expresiones.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Mantener la comparabilidad con el resto de países y una ruptura de serie por el cambio de definiciones
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se han seguido todas las directrices de Eurostat en el cambio para poder mantener la comparabilidad dentro de la UE
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Supone el mantenimiento de la comparabilidad con el resto de países, si no se hubiese implementado, España no habría sido comparable.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Acuerdo con la AEAT para solicitar dos variables de nuestro cuestionario de la EI 2018 y posteriores*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística (SG Turismo, C y T)			
Descripción breve de la experiencia	Se solicita a la AEAT dos variables para reducir la carga del informante en el cuestionario de la Encuesta de Innovación			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se intenta obtener el máximo número de variables comunes con Eurostat, reduciendo la carga del informante.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se envía una solicitud a la AEAT con el directorio de empresas que pertenecen a la muestra de la Encuesta de Innovación para que nos sean devueltas dos variables referentes a las mismas.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los ciudadanos obtendrán información de calidad como hasta ahora.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Hay otras operaciones como la Encuesta sobre el uso de las TIC y el comercio electrónico que puede beneficiarse de este procedimiento en un futuro.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se evita la depuración de dichas variables ya que vienen depuradas por parte de la AEAT.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Incorporación de un módulo de residuo alimentario en la Encuesta de gasto en protección ambiental en la industria.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE, Subdirección de Estadísticas Ambientales, Agrarias y Financieras			
Descripción breve de la experiencia	Incorporación de un módulo sobre residuo alimentario en la Estadística sobre las Actividades de Protección Medioambiental, dentro del bloque que bienalmente investiga la generación de residuos en la industria.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2019	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				-
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es investigar los residuos alimentarios generados en la industria.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha integrado en la encuesta mencionada.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Obtención de datos para cuantificar el residuo alimentario en la industria.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Estos datos servirán para el cumplimiento de la nueva Directiva sobre la medición de residuos alimentarios.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Aprovechamiento de encuestas existentes en materia de residuos para investigar el residuo alimentario. Esta iniciativa se irá mejorando en las futuras ediciones de la encuesta, a partir del análisis de los resultados obtenidos.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Censo agrario 2020: Utilización masiva de registros administrativos*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE Subdirección de Estadísticas Ambientales, Agrarias y Financieras			
Descripción breve de la experiencia	Utilización de fuentes administrativas para la confección del directorio censal y utilización del registro del Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA) de solicitudes de ayuda de la Política Agraria Común (PAC), para no recoger de forma directa y no contactar con las explotaciones agrícolas del directorio censal que soliciten ayudas.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2018	**Fecha de finalización**	2022
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				-
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				-

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El principal objetivo es, para la información que solicita el Reglamento Europeo (UE) 2018/1091 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a las estadísticas integradas sobre explotaciones agrícolas, aprovechar la información existente en registros administrativos, disminuyendo la carga al informante, evitando preguntar por datos disponibles en otra fuente, y consiguiendo una reducción de costes.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El proyecto está en proceso. En una primera fase se ha estudiado la calidad de los registros administrativos agrícolas para la formación del directorio censal. Para la carga directa de información, evitando la recogida directa, se utilizará el registro de solicitudes únicas de ayudas de la PAC del FEGA, que contiene datos de las explotaciones agrícolas que solicitan dichas ayudas. En el año 2019 se han preparado y realizado las distintas pruebas piloto a partir del Registro de Solicitud Única de ayudas de la PAC, para la cumplimentación del cuestionario censal.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los usuarios dispondrán de una información de mayor fiabilidad, ya que está basada en fuentes administrativas.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El uso de registros administrativos para reducir la carga en el informante y el coste del Censo Agrario, es una práctica que se puede transferir a otras operaciones estadísticas, utilizando la información administrativa existente relacionada con la operación que se quiera mejorar.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El valor añadido es el conseguir reducir la carga a las unidades objeto de estudio, disminuir el coste de la operación estadística y usar de manera eficaz datos agrícolas con disponibilidad anual.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Trámite en la sede electrónica del INE para la exclusión de las copias del censo electoral que se entregan a los representantes de las candidaturas proclamadas en unas elecciones para realizar envíos postales de propaganda electoral*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE-Oficina del Censo Electoral			
Descripción breve de la experiencia	Permite a los electores con acceso a @clave excluirse de la recepción de propaganda electoral en unas elecciones, sin necesidad de realizar actuaciones presenciales ante algún organismo. Es permanente mientras no se manifieste en sentido contrario. Quién ya está excluido y quiere volver a recibir propaganda electoral tiene la opción de incluirse			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	5-3-2019	**Fecha de finalización**	No tiene
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y de garantía de los derechos digitales ha modificado el Artículo 39.3 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General (LOREG) añadiendo la posibilidad de que los electores soliciten oponerse a su inclusión en las copias del censo electoral que se faciliten a los representantes de las candidaturas para realizar envíos postales de propaganda electoral. La iniciativa trata de poner a disposición de todos los electores una herramienta ágil para hacer efectiva la disposición normativa, con las suficientes garantías de identificación con acceso a @clave. De este modo se consigue que no sea necesario acudir a los ayuntamientos, consulados o delegaciones provinciales de la OCE a realizar la solicitud de modo presencial
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha planteado como un trámite de la sede electrónica del INE que se puso en funcionamiento el 5 de marzo de 2019, fecha de convocatoria de las elecciones a Cortes Generales de 28-4-2019. Permite trasladar automáticamente a censo electoral las solicitudes de oposición a recibir propaganda electoral sin necesidad de grabación manual ni uso de formularios en papel.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los electores no tienen que acudir presencialmente a los ayuntamientos, consulados o delegaciones provinciales de la OCE a cumplimentar un formulario de solicitud en papel. Se trasladan automáticamente al censo electoral sin grabación manual.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	No es posible por las restricciones que la LOREG impone al acceso a los datos de censo electoral
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Traslado automático de la información recibida sin grabación manual. Se evita la cumplimentación de formularios en otros organismos

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Trámite en la sede electrónica del INE para la cumplimentación de la solicitud de voto por correo*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE-Oficina del Censo Electoral			
Descripción breve de la experiencia	Permite a los electores sin necesidad de acceso a @clave cumplimentar la solicitud de voto por correo que deben imprimir y llevar por duplicado a una oficina de Correos			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	5-3-2019 24-9-2019	**Fecha de finalización**	16-5-2019 31-10-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La solicitud de voto por correo se presenta en una oficina de Correos cumplimentando un formulario autocopiativo en papel a mano. Muchos electores cumplimentan la solicitud en la misma oficina de Correos sin tener el espacio adecuado para ello dando lugar a una mala cumplimentación, con letra ilegible o sin rellenar algún apartado. De este modo la cumplimentación se hace por internet, en casa o en el trabajo, con controles de que no faltan apartados. La impresión por impresora asegura legibilidad a la hora de grabar la solicitud
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha planteado como un trámite de la sede electrónica del INE sin necesidad de autentificación mediante @Clave. Se puso en funcionamiento para las elecciones a Cortes Generales de 28 de abril de 2019, para las elecciones municipales, autonómicas y al Parlamento Europeo de 26 de mayo de 2019 y para las elecciones a Cortes Generales de 10 de noviembre de 2019.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los electores acuden a la Oficina de Correos con la solicitud cumplimentada. Menos tiempo de presencia en la oficina de Correos. Al ser impresa por impresora, evita errores de grabación.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Al ser un cuestionario de autocumplimentación se puede replicar en otros Organismos
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Evita errores de grabación.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Uso de la herramienta criptográfica (EP crypto tool) para el intercambio de información entre los países de la Unión Europea de electores nacionales de otros países que se inscriban en el censo electoral de las elecciones al Parlamento Europeo en el país de residencia y de candidatos que se presentan por un país nacionales de otro, para evitar inscripciones y candidatos duplicados.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Comisión de la Unión Europea			
Descripción breve de la experiencia	Intercambio de datos personales de electores y candidatos entre los países de la Unión Europea de modo seguro.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	13-3-2019	**Fecha de finalización**	21-5-2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Seguridad en el intercambio de información de datos personales de electores y candidatos, la herramienta genera dos claves para cada país, una pública y otra privada, que permitió cifrar y descifrar ficheros. Se accede a la información depositada por otros países con la clave privada del país y se deposita con destino a otros países con la clave pública de esos otros países. De este modo se evita el intercambio de información por correo electrónico entre los contactos de cada país y también de formularios en papel.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El intercambio de ficheros se hizo a través de la plataforma CIRCA-BC de la Unión Europea.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Los datos de los electores y candidatos fueron tratados de modo seguro. Fue un procedimiento ágil y seguro tanto para enviar como para recibir los ficheros			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Al cederse datos personales de censo electoral no es posible.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Evita el envío de papel que algunos países seguían utilizando. Ahorro en tiempo y aumento de seguridad en la transmisión de la información.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Implementación de un Sistema de Identificación de unidades estadísticas complejas en el DIRCE*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE.- Departamento de Metodología y Desarrollo de la Producción Estadística			
Descripción breve de la experiencia	Aplicación de un procedimiento sistemático para identificar de forma robusta y sostenible a los grupos de empresas y empresas complejas del DIRCE. Ambas unidades estadísticas se conforman a partir de conjuntos de Unidades Legales, según criterios predefinidos.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	1 Enero 2019	**Fecha de finalización**	1 Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con anterioridad, no existía un procedimiento sólido para asignar un Identificador a este tipo de unidades estadísticas. En consecuencia, no era posible su monitorización temporal, lo cual suponía una restricción importante para su análisis estadístico.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Desarrollando un sistema generador de identificadores, garantizando la consistencia interna entre ambas unidades, e integrando este sistema dentro del ciclo de producción anual del DIRCE
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Al ser un procedimiento diseñado en oficina, no ha sido necesario contactar con las unidades informantes (aproximadamente unas 100.000 unidades legales operando en grupos), con el consecuente ahorro en costes para el INE y beneficios en términos de racionalización de carga de respuesta
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Los procedimientos generadores de identificadores se basan en reglas de continuidad estándar, que son aplicadas por los actores del SEE. Si la información básica necesaria está disponible, su aplicabilidad es fácilmente replicable.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El mayor valor añadido de esta iniciativa es la monitorización dinámica de los grandes agentes, con gran impacto en la economía nacional. El procedimiento permite obtener Indicadores de Demografía Empresarial para estas unidades de una forma sistemática para cada año de actualización del DIRCE. Su sostenibilidad en el tiempo está garantizada, dada la estabilidad del algoritmo generador de Identificadores, cuya ejecución proporciona resultados integrados en el ciclo DIRCE en menos de 1 hora.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Implementación de técnicas de depuración selectiva de variables cualitativas para las Encuestas de Salud*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE.- Dpto. de Metodología y Desarrollo de la Producción Estadística, S.G. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y S.G. Estadísticas Sociales Sectoriales.			
Descripción breve de la experiencia	Extensión de la metodología de depuración selectiva al caso de variables cualitativas (categóricas) de modo que las Encuestas de Salud (Nacional y Europea), como ejercicio piloto, y posteriormente el resto de encuestas de hogares, puedan hacer uso de estas técnicas racionalizando el proceso de depuración manteniendo la calidad de las estimaciones.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Marzo 2018	**Fecha de finalización**	Octubre 2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Análisis de la posibilidad de ordenar las unidades muestrales conforme a una medida de sospecha predicha de codificación errónea de una variable cualitativa (en este caso ocupación) recogida en los cuestionarios. El objetivo es resolver no solo los aspectos metodológicos sino también cuestiones de implementación en producción y adecuación a la operación estadística concreta en análisis (Encuesta de Salud) así como el desarrollo informático de un prototipo de herramientas.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se ha conseguido adaptar las técnicas de aprendizaje automático (en concreto, random forests) para modelizar el error de la variable ocupación en las Encuestas de Salud (nacional y europea) y asignar un score local que permita priorizar y racionalizar el trabajo manual de depuración. Se han realizado simulaciones sobre datos históricos en versión bruta y depurada, se ha generado un nuevo paquete en R para extender las herramientas existentes y se ha implementado en producción para analizar su rendimiento.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La depuración selectiva identifica los potenciales errores influyentes, es decir, aquellos según su impacto en los agregados. Está directamente enfocada a la eficiencia en el uso de recursos humanos y además reduce la carga de trabajo a los informantes al reducir el recontacto, sin mermar en ningún caso la calidad de los datos.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Hasta ahora se ha desarrollado un prototipo informático preparado para su uso en condiciones estándares de producción. El objetivo final del proyecto es preparar un producto final válido no solo para esta operación estadística, sino para cualquier otra operación con variables de naturaleza similar. La programación informática se está realizando en R, de manera que puede ser fácilmente transferible y adaptado para su uso en otras oficinas de estadística con similares necesidades.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	En ediciones anteriores de estas operaciones existía la necesidad de realizar un trabajo exhaustivo de depuración de un conjunto de variables cualitativas (básicamente variables de ocupación) para alcanzar la calidad exigida en el producto estadístico final. Estas tareas de depuración consumen una importante cantidad de recursos de los que resulta muy costoso disponer. Las técnicas basadas en la optimización, desarrolladas y aplicadas con éxito para variables cuantitativas, han podido ser generalizadas para incluir variables cualitativas, permitiendo racionalizar el uso de los recursos garantizando la calidad de los datos.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Simulador de datos de eventos de red*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE.- Dpto. de Metodología y Desarrollo de la Producción Estadística. INS (Rumanía).			
Descripción breve de la experiencia	En el marco del proyecto europeo ESSnet on Big Data II, el INE es el coordinador del paquete de trabajo I sobre datos de telefonía móvil. Uno de los resultados más importantes de este paquete de trabajo es el desarrollo de una primera versión de un simulador de datos de eventos de red de telecomunicaciones móviles, lo que resulta extremadamente útil en una situación como la actual en la que las oficinas de estadística pública no tenemos garantizado el acceso a los datos, permitiendo además el desarrollo detallado de metodología estadística.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Noviembre 2018	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Este simulador de datos produce datos sintéticos, metadatos estructurales muy similares a los datos reales, y que permitirán probar y comparar las diversas propuestas metodológicas para la incorporación de datos de telefonía móvil en la producción de estadísticas oficiales desarrollando herramientas informáticas para ello. Esta herramienta produce una forma muy simple de datos de eventos de red sin procesar, como un evento de conexión o un evento de desconexión, pero son suficientes para nuestras necesidades estadísticas. El simulador permitirá también entender qué tipo de datos concretos son precisos para fines estadísticos de todo el ecosistema de datos de una operadora de telefonía móvil.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Dentro del proyecto europeo ESSnet on Big Data II, el INE, como coordinador e investigador partícipe, produjo el diseño de un llamado simulador *agent-based* con módulos diferentes para representar el territorio geográfico, la red de telefonía móvil (incluido el mecanismo de conexión de los dispositivos) y el patrón de desplazamiento de los individuos de la población en estudio, así como elementos propios de la metodología estadística a desarrollar (probabilidades de localización, grid de referencia, modelos de radio propagación, etc.). La programación del software se ha llevado a cabo en colaboración estrecha con el Instituto Nacional de Estadística de Rumanía.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El simulador es una herramienta clave para conseguir incorporar datos de telefonía móvil en la producción de estadísticas oficiales. El uso de nuevas fuentes de datos, fruto de la digitalización de la sociedad, tiene numerosas ventajas para el usuario ya que permite la difusión de resultados estadísticos a un mayor nivel de granularidad geográfica, temporal y conceptual. Además se consigue impulsar la modernización e industrialización de la Estadística Pública desarrollando nuevos métodos y herramientas que permitan el tratamiento y la explotación combinada de distintas fuentes garantizando la calidad de los datos y la solidez metodológica del proceso. El simulador permite crear escenarios sintéticos sin ningún riesgo para la privacidad, la confidencialidad y la seguridad informática para analizar diversos aspectos de la estimación, de la difusión y del procesamiento.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Esta herramienta ha generado interés internacional tanto en el contexto del Sistema Estadístico Europeo (programas de formación ESTP y EMOS) como en las Naciones Unidas (Plataforma Global). El simulador es notablemente modular y evolutivo, de modo que se pueden desarrollar diferentes aspectos (configuración de red, mecanismo de handover – conexión dispositivo-antena--, patrones de desplazamiento de individuos, territorio geográfico).			

	El simulador se ha programado en código abierto, es accesible y compartido en github.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El desarrollo de este proyecto ha generado un gran valor añadido en la institución elevando competencias clave en la modernización de cualquier organización. En concreto se han tenido que identificar, desarrollar, adaptar e implementar métodos completamente nuevos en la producción estadística oficial tradicional. Además se han requerido habilidades de programación amplias y profundas para desarrollar el simulador de datos y las herramientas que implementan las propuestas metodológicas.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Revisión de la legislación europea sobre Indicadores del Mercado Laboral relativos a empresas.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Eurostat, Instituto Nacional de Estadística (Subdirección de Estadísticas del Mercado Laboral), institutos de estadística de otros países europeos			
Descripción breve de la experiencia	Participación en la task force creada para dicha revisión			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2018	**Fecha de finalización**	No finaliza-da aún
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los indicadores son los derivados de las encuestas de Coste Laboral, Vacantes y Estructura Salarial y el Índice de Coste Laboral Armonizado. Se trata de poner al día la metodología de estas encuestas reguladas por Reglamentos de la Unión Europea.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Mediante la participación en las task forces convocadas por Eurostat que han tenido lugar en Luxemburgo y por medio de consultas escritas.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Puesta al día de los indicadores y encuestas mencionados, que estarán más adaptados a la realidad del mercado laboral.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	De utilidad para organismos estadísticos
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Mejor adaptación de los indicadores estadísticos sobre costes laborales, vacantes y salarios a la realidad laboral europea.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Participación en la preparación del nuevo Reglamento Marco de Estadísticas Sociales (IESS), del Parlamento Europeo y el Consejo, y en los reglamentos derivados de este. Afecta a la Encuesta de Fuerza de Trabajo de la Unión Europea y a la Encuesta de Población Activa.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Eurostat, Instituto Nacional de Estadística (Subdirección de Estadísticas del Mercado Laboral)			
Descripción breve de la experiencia	Participación en la elaboración de dicho reglamento y de sus actos legales derivados a través del Grupo de trabajo Labour Market Statistics y de diversas task forces.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2011	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Armonizar los elementos comunes de las estadísticas sociales europeas dirigidas a los hogares y a las personas, así como la gestión y calidad de todas ellas. De aplicación en particular a la Encuesta de Fuerza de Trabajo (incluida en España en la de Población Activa)			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Mediante la participación en el grupo de trabajo Labour Market Statistics y en task forces.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Ampliación de la información de la Encuesta de Población Activa y de la Encuesta de Fuerza de Trabajo. Mayor grado de armonización en la Unión Europea.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	De interés para organismos estadísticos			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Ampliación de la información ofrecida sobre el mercado laboral en el campo de las estadísticas dirigidas a los hogares. Mayor armonización europea.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Publicación de los resultados del módulo ad- hoc anexo a la Encuesta de Población Activa (EPA) en 2018, sobre "Duración y organización de la jornada laboral "*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección de Estadísticas del Mercado Laboral, Instituto Nacional de Estadística			
Descripción breve de la experiencia	Se trata de un módulo anual anexo a la EPA en el que se investiga la flexibilidad de los horarios de trabajo, la organización y métodos de trabajo y el lugar donde se desarrollan las tareas			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2016	**Fecha de finalización**	2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Ampliar la información habitual de la EPA sobre jornada laboral y obtener datos sobre la organización del trabajo y el lugar donde se realiza este. El contenido del módulo y su realización están armonizados en toda la UE.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El cuestionario del módulo se anexó al de la EPA a lo largo de 2018, en aquellos hogares que colaboraran por sexta y última vez en la Encuesta de Población Activa.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Ampliación de la información sobre los asuntos investigados.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	De utilidad para organismos estadísticos.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El hecho de anexar el módulo a otra encuesta supone un ahorro presupuestario, además de poder integrar los datos recogidos en módulo y encuesta.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Proyecto de nueva estadística: Vida laboral de las personas con discapacidad (VLPD)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección de Estadísticas del Mercado Laboral, Instituto Nacional de Estadística.			
Descripción breve de la experiencia	Consiste en el cruce de la Muestra Continua de Vidas Laborales de la Seguridad Social con la Base Estatal de Personas con Discapacidad del IMSERSO			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2017	**Fecha de finalización**	2020
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Investigación dirigida a obtener información sobre la vida laboral de las personas con discapacidad y hacerlo en términos comparativos con las personas sin discapacidad.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se realizó una prueba piloto en 2017 cuyos buenos resultados llevaron a implantar a estadística.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Ampliar información sobre las personas con discapacidad en lo relativo a su trayectoria en el mercado laboral.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	De interés para otros organismos estadísticos en lo que se refiere al aprovechamiento de ficheros administrativos			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Incremento de la información estadística a bajo coste y sin carga adicional para los informantes			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Cobertura en la Encuesta de Población Activa de empleos de pequeña entidad*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE-EUROSTAT			
Descripción breve de la experiencia	A raíz de la futura implantación de los cambios en la Encuesta de Fuerza de Trabajo se planteó la necesidad de complementar la identificación de los ocupados con un módulo adicional que preguntara directamente por 'empleos de pequeña entidad'. Para valorar el impacto en las grandes magnitudes de empleo y paro que proporciona la encuesta, se realizó un estudio piloto cuyo trabajo de campo tuvo lugar entre mayo y julio.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Abril 2019	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La inclusión de un módulo adicional para medir el empleo supone una carga de respuesta importante para la mitad de los entrevistados en edad de trabajar. Por otro lado, al inicial la caracterización del empleo en EPA con la pregunta sobre el trabajo de una hora a cambio de remuneración, el módulo sobre empleos de pequeña entidad resulta potencialmente problemático ya que puede dar lugar a redundancias e identificación de falsos positivos, clasificando como ocupados a personas que no lo son.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se solicitó y obtuvo un contrato con Eurostat para probar el nuevo módulo y se diseñó un estudio piloto para valorar el impacto en la variación de las principales magnitudes de empleo y paro.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Las conclusiones del estudio han permitido no tener que incrementar la carga de respuesta de la EPA asociada a la identificación de la relación con la actividad.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	La experiencia puedes ser de gran interés para otros países de la UE que puedan encontrarse en circunstancias similares
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La experiencia ha servido de base para orientar los cambios a implementar en EPA 2021 y al mismo tiempo proporcionar información en el ámbito de la UE en relación con la metodología asociada a la medición de los 'empleos de pequeña entidad'

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Análisis de la coherencia entre el empleo estimado por la EPA y la Afiliación, en el nivel del microdato*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE-Tesorería de la Seguridad Social-MITRAMIG			
Descripción breve de la experiencia	Analizar en el nivel de microdato la coherencia entre las respuestas obtenidas en la entrevista EPA con la situación de afiliación registrada en Seguridad Social			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2018	**Fecha de finalización**	Noviembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Profundizar en la comparación de las principales fuentes coyunturales sobre empleo en España			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	La muestra EPA identificada se ha cruzado con los ficheros de la Seguridad Social y se ha obtenido la situación de afiliación en la semana de referencia de la encuesta. A partir de estas variables adicionales se ha elaborado tablas comparativas entre la relación con la actividad de la EPA y la afiliación a la Seguridad Social.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	El ejercicio permite valorar de forma más detallada la evolución del empleo en nuestro país.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	El estudio es un primer paso al que podrían incorporarse otras fuentes de información que recogen a colectivos de importancia no cubiertos por la Seguridad Social, como las mutualidades de funcionarios u otras de profesiones colegiadas.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	La experiencia obtenida con los procesos de cruce de ficheros permitirá diseñar procesos de tratamiento de la información que mejoren la calidad de las estimaciones de la EPA.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Sesiones informativas de los cursos de Eurostat "The European Statistical Training Programme" (ESTP)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística (INE). Escuela de Estadística de las Administraciones Públicas (EEAP)			
Descripción breve de la experiencia	La Escuela de Estadística, con el fin de mantener informado al personal del INE sobre los diferentes temas de actualidad en la Estadística Oficial, ha iniciado este año una nueva actividad que consiste en unas sesiones informativas de los cursos de Eurostat "The European Statistical Training Programme" (ESTP). Cada sesión trata sobre 1, 2 o 3 cursos y las personas que han recibido dichos cursos trasladan las ideas generales de los temas principales que se han tratado, así como sus impresiones relacionadas con la estructura, organización, objetivos y cualquier otra observación sobre los mismos. Estas sesiones están dirigidas a los servicios centrales del INE y se intenta que los temas expuestos en cada sesión sean similares			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	10 de abril 2019	**Fecha de finalización**	11 de diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo era trasladar a los estadísticos interesados en el tema expuesto, en qué consistió y como se desarrolló el curso por si desean solicitarlo en el futuro. No se trataba de una exposición del contenido del curso sino de trasladar una idea general, al mismo tiempo que se generaba una cultura estadística y un conocimiento de los temas actuales de la Estadística Oficial			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se realizó mediante exposiciones presenciales seguidas de preguntas por parte de los asistentes quizás en un futuro se puedan hacer también por videoconferencia. A lo largo del año se llevaron a cabo, 12 sesiones en las que se trataron 22 cursos			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Se genera una cultura estadística y un conocimiento de los temas actuales de la Estadística Oficial			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Esta actividad puede ser difundida a otros Organismos para ampliar el conocimiento Estadístico			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Supone ampliar el conocimiento Estadístico y en consecuencia tener una Organización más preparada			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*REVISIÓN ESTADÍSITICA DE LAS CUENTAS NACIONALES Y REGIONALES*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INE			
Descripción breve de la experiencia	La Revisión Estadística 2019 es una revisión tipo "benchmark", revisión extraordinaria regular de las cuentas nacionales, que obedece a la necesidad de actualizar periódicamente las fuentes y métodos de estimación empleados para su compilación (al menos cada cinco años, según las recomendaciones internacionales a nivel europeo). Este tipo de revisiones afectan a sus series completas de resultados desde el año de referencia 1995. En 2014, todos los Estados Miembros de la Unión Europea publicaron series actualizadas de sus cuentas nacionales coincidiendo con la implantación del Sistema Europeo de Cuentas Nacionales y Regionales 2010 y por tanto, 2019 es el siguiente año de revisión "benchmark". Ha supuesto un esfuerzo extraordinario para los equipos de cuentas nacionales del INE que han trabajado de forma coordinada también con otros organismos como Banco de España o IGAE a la hora de implementar esta revisión.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	SEPTIEMBRE 2019	**Fecha de finalización**	DICIEMBRE 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En particular, esta revisión estadística de las cuentas nacionales del INE cumple un triple objetivo. Por una parte, actualiza las fuentes estadísticas y métodos de estimación empleados para la compilación de las cuentas nacionales de forma que se garantice la oportunidad, acuracidad y puntualidad de las mismas. Por otro lado, sigue las recomendaciones efectuadas por Eurostat con el objetivo de alcanzar una política armonizada a nivel europeo de revisiones extraordinarias de las cuentas nacionales en SEC 2010 que asegura que los datos se actualizan de forma coordinada y consistente entre los diferentes países de la UE y que, por tanto, su uso para propósitos administrativos dentro de la Unión es el adecuado de España. En tercer lugar, la Revisión Estadística 2019 permite implementar en todo el conjunto de datos de cuentas nacionales mejoras metodológicas derivadas del Ciclo de Verificación 2016-2019 de la Renta Nacional Bruta llevado a cabo por la Comisión Europea			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Ya que ha afectado a todas las operaciones de las cuentas nacionales que elabora el INE, se ha trabajado de forma coordinada entre las diferentes unidades del Departamento de Cuentas Nacionales, manteniendo continuos contactos con las unidades productoras de las estadísticas de base en el INE y en otros organismos			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Esta revisión se ha hecho de forma coordinada y consistente entre los diferentes países de la UE y asegura que por tanto, su uso para propósitos administrativos dentro de la Unión es el adecuado, en particular la aportación al recurso RNB del Presupuesto de la Unión Europea. Asimismo, esta revisión estadística de 2019 ha permitido implementar en todo el conjunto de datos de cuentas nacionales mejoras metodológicas derivadas del ciclo de verificación 2016-2019 de la RNB, así como de la continua supervisión por parte de la Comisión de las cuentas de las Administraciones Públicas en el contexto del Procedimiento de Déficit Excesivo, evitando así las rupturas de series que se derivarían de otro modo			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se ha realizado de forma coordinada con el Banco de España (cuentas financieras y estadísticas de balanza de pagos y posición de inversión internacional) e IGAE (cuentas de las Administraciones Públicas)			

Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Se considera que el valor añadido de la iniciativa para la organización es alto, dada la gran relevancia de los datos de cuentas nacionales para el seguimiento de la actividad económica y su incidencia en las aportaciones de España al presupuesto UE

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Estudio de la terapia del 'storytelling' multisensorial para disminuir la ansiedad y mejorar la atención en personas con discapacidad*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de Referencia Estatal de Discapacidad y Dependencia de S. Andrés del Rabanedo (León)IMSERSO			
Descripción breve de la experiencia	Tratamiento alternativo para personas con diversidad funcional, su variedad y amplitud generan un campo de estudio relevante para establecer nuevos métodos de relajación.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Enero 2019	**Fecha de finalización**	Mayo 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Analizar el efecto de la terapia multisensorial storytelling en una sala Snoezelen sobre la relajación en personas con múltiples discapacidades.			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Intervención de 6 sesiones de 20 minutos de duración utilizando un total de 3 relatos mediante el storytelling multisensorial, añadiendo estímulos al relato de una historia en la sala Snoezelen del centro.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Resultados positivos en todos los parámetros valorados y estudiados, con beneficios en el grupo de estudio.			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Difusión de los resultados obtenidos entre profesionales y asociaciones del ámbito de la discapacidad.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Este proyecto puede suponer una ampliación de conocimientos en el campo de las terapias individualizadas, produciendo resultados beneficiosos en personas con diversidad funcional.			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Yoga sentado: ¿actividad física o terapia?*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de Referencia Estatal de Discapacidad y Dependencia de San Andrés del Rabanedo (León)/ Universidad de León- IMSERSO-			
Descripción breve de la experiencia	Implantar con regularidad clases de Yoga para las personas usuarias del Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia "CRE" de León.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Enero 2019	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Fomentar la práctica diaria de actividad físico deportiva inclusiva como medio de mejorar el bienestar físico, diseñar y desarrollar un protocolo de yoga en silla de ruedas adaptado al potencial de movimiento de cada usuario, y estudiar y valorar los efectos de la práctica yóguica sobre las capacidades físicas, habilidades funcionales motoras y control postural.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Las clases aúnan todas las partes del yoga. Movimientos dinámicos sincronizados (Vinyasa), mantenimiento de posturas físicas (Asana), ejercicios de respiración (Pranayama), prácticas de atención plena y concentración (Dharana) recurriendo a sonidos para focalizar la atención en el interior (mantras) y gestos con las manos (mudras), ejercicios guiados de visualización y relajación, y meditación (Dhyana) y breves explicaciones sobre la filosofía del Yoga (Yama y Niyama), así como su relación con la salud global de las personas.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	En el plano social la práctica de Yoga crea un espacio de compartir. Un espacio de mejora de la comunicación, del funcionamiento en grupo y de intercambio de experiencias. Se descubre el sentido de pertenencia, de integración, de reconocerse como parte de algo más elevado, donde se puede percibir la plenitud, y se aprende a manejar la vida diaria, sin miedo a juicios propios o ajenos, aumentando la confianza en sí mismo, y mejorando las relaciones con los demás. En el plano físico, contribuye al conocimiento del propio cuerpo, se aprende a escucharlo activamente para esclarecerse, explorando armoniosamente el cuerpo, respetándolo y aceptando sus capacidades y limitaciones. En el plano mental, mejora las capacidades de atención, concentración y memorización, sin olvidar la respiración y la relajación, que son junto a la meditación los tres pilares básicos hacia los que se dirige el trabajo práctico en yoga. El yoga se considera, sin duda, una de las mejores disciplinas para el cuidado de la salud. Es mucho más que un ejercicio físico, pues también involucra a nuestro estado mental y espiritual.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Encuentro entre profesionales y difusión del yoga sentado.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Produce una mejora considerable no solo de la salud, sino que muchas veces, incluso, hace cambiar la forma de vivir de las personas.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*PROYECTO DANZEN*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Imserso)			
Descripción breve de la experiencia	Realización de un taller liderado por una persona con Daño Cerebral Adquirido en tratamiento, utilizando su actividad anterior al Daño (bailarina y coreógrafa) y adaptándola a su situación actual. De este taller se benefician otras personas usuarias.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Mayo de 2019	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**x**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Favorecer la vuelta a la vida anterior al daño cerebral adquirido. Aprovechar la experiencia y los conocimientos técnicos para favorecer la promoción de autonomía de otras personas usuarias
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se han diseñado objetivos propios del taller con apoyo de los profesionales del Centro. Se planificaron sesiones y ciclos Se diseñó el perfil de persona usaría a la que iba dirigido el taller Se ejecutó el mismo Se evaluaron los objetivos al final del taller , siendo muy positivo el resultado Salió una propuesta de inclusión del taller, dentro de los programas individuales de rehabilitación.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Ayuda a las personas usuarias a tomar conciencia de la percepción del propio movimiento favoreciendo la percepción del espacio y la interacción con el resto de compañeros/as. Respecto a la autora ha logrado retomar su vida laboral adaptada la nueva situación, mejorando su desempeño tanto físico como cognitivo y social, lo que supone cumplir con los objetivos de los programas individuales de rehabilitación.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se puede exportar a otras organizaciones cuyo objetivo sea mejora la calidad de vida de las personas en concreto con DCA
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	El taller ha quedado implantado en el Centro, y se espera continuidad en el tiempo.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Accesibilidad en el transporte público (Consorcio regional de transporte y Empresa Municipal de Transporte) para personas usuarias que reciben tratamiento en el Ceadac*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Imserso)			
Descripción breve de la experiencia	A partir de un taller realizado en el Ceadac se propone una actividad de colaboración con la EMT para facilitar los accesos en transporte público de las líneas de autobuses que llegan a las proximidades del centro.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	Julio de 2018	**Fecha de finalización**	Diciembre 2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**x**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Favorecer el uso del transporte público en personas con discapacidad cognitiva Integración en la Comunidad de personas con discapacidad			
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Se realizó el taller "Caminos al Ceadac" dentro del que se estudian rutas e itinerarios para llegar al centro y que incluyen medios de transporte públicos. Se contactó con la EMT y con el Consorcio de transporte Se elaboró un proyecto que incluyó, carteles orientativos en la salida de metro estación Herrera Oria, instalación en el hall del centro de paneles informativos de tiempos de espera /frecuencia de autobuses, elaboración de un plano con las diferentes rutas de autobuses totalmente accesible.			
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Ha favorecido el uso de transporte público en las personas usuarias que acceden al centro, generando independencia y autonomía en sus desplazamientos, bajando notablemente el uso de transporte sanitario y mejorando el medio ambiente. Se ha fomentado la colaboración inter administrativa (Estado - Administración local)			
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Se puede exportar a otras organizaciones de cualquier tipo.			
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Lo que se ha hecho ha quedado implantado sin tope de fecha Ha quedado evidenciado el resultado positivo			

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Evaluación de un programa de musicoterapia en pacientes con Trastorno Mental Grave: Efectos en sintomatología, cognición social, funcionamiento social y calidad de vida. Un ensayo clínico aleatorizado.*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (Imserso)			
Descripción breve de la experiencia	Proyecto de investigación para evaluar la eficacia de un programa de musicoterapia utilizando un ensayo controlado aleatorizado que no tuviera las limitaciones y problemas metodológicos descritos en la literatura. Además, el estudio se realizó con pacientes en un recurso psicosocial e incorporó como medida del efecto del tratamiento la cognición social.			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	03/09/2018	**Fecha de finalización**	02/09/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trató de aportar una mejor forma de intervención en rehabilitación psicosocial sometiendo a validación un programa de musicoterapia solucionando algunos de los problemas que este tipo de intervención ha demostrado en la literatura científica. Además, se trató de generar soluciones a la hora de disponer de tratamientos validados para pacientes con trastorno mental grave. Entre los objetivos del presente proyecto destacan: - Evaluar la eficacia de un programa de musicoterapia como tratamiento complementario en esquizofrenia en pacientes no hospitalizados utilizando un ensayo controlado aleatorizado en el que el tratamiento se aplicó por un psicólogo especialista en musicoterapia y en el que la evaluación de los efectos del tratamiento se realizó por un evaluador ciego a las condiciones de tratamiento. - Evaluar el efecto del programa de musicoterapia sobre una medida del efecto del tratamiento no utilizada en la literatura: la cognición social. - Identificar las variables demográficas y sintomatológicas que expliquen en mayor medida el efecto del tratamiento, para determinar el tipo de pacientes para los que el tratamiento sería más eficaz.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El diseño del estudio fue un ensayo clínico en el que los participantes, pacientes con diagnóstico de esquizofrenia, se dividieron de manera aleatoria en dos grupos: grupo de tratamiento que recibió el programa de musicoterapia (TM) como complemento a su tratamiento habitual y grupo de control con tratamiento habitual (TH). Todos los pacientes serán evaluados en las variables objetivo antes del tratamiento, después del tratamiento y 6 meses más tarde. A todos los pacientes se les solicitó su consentimiento informado para participar en el estudio y el diseño se ajustó a la declaración de Helsinki y al protocolo CONSORT. El programa de musicoterapia está dirigido principalmente a trabajar la dificultad de los pacientes para poder expresarse, poder crear relaciones interpersonales y mejorar sus competencias emocionales. Este programa ha sido creado por el psicólogo y musicoterapeuta del Creap que ha adaptado los principios y las técnicas utilizadas en musicoterapia (Hanson-Abromeit, 2015) para su utilización en pacientes con diagnóstico de esquizofrenia creando un programa estructurado que dispone de un manual (todavía sin publicar) a la

	espera de ser editado para su difusión entre especialistas en rehabilitación psicosocial. Se lleva a cabo en 22 sesiones semanales de entre 45 y 60 minutos en las que se trabaja en grupos de 6 participantes.
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Adecuación a la Estrategia Española de Ciencia y Tecnología y de Innovación: Una de las recomendaciones de los programas de intervención en el abordaje de un trastorno mental grave como la esquizofrenia es el de la adaptación de los programas de intervención a las características del paciente. Un primer paso para poder cumplir con esa recomendación es estudiar la eficacia de las intervenciones. En este sentido, se ha evaluado la eficacia del programa de musicoterapia encontrando diferencias estadísticamente significativas en: sintomatología negativa, sintomatología compuesta, cognición social, ansiedad y autoestima. Podemos concluir que se trata de una intervención eficaz para realizar en pacientes diagnosticados de esquizofrenia en edades comprendidas entre 18 y 65 años.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Redacción de artículo de investigación a la espera de ser publicado en revista científica de Quartil 2. Presentación en jornadas y congresos como la *European Conference on Schizophrenia* y el XIII Congreso Internacional de Psicología Clínica. Redacción de resultados en informe de I+D+i Creap de la memoria anual. Creación de un manual que recoja la validación de la intervención desarrollada a modo de buena práctica. El proyecto fue presentado a la Agencia Estatal de Investigación (AEI) obteniendo una alta calificación pero no obteniendo la financiación solicitada. Posteriormente, la Universidad de Valencia abrió una convocatoria para proyectos que habían recibido alta calificación en la AEI pero no habían recibido subvención. Tras la valoración nuestro proyecto fue financiado por la Universidad de Valencia. Esta financiación fomenta el poder de difusión y transferencia de los resultados obtenidos.
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Evaluación de la eficacia y la eficiencia de programas pendientes de ser validados científicamente en nuestro país con el objetivo de incluido en los itinerarios de rehabilitación psicosocial una vez probada su eficacia. Desarrollo de un programa estructurado de sesiones en musicoterapia que pueda ser replicable por otros investigadores. Desarrollo de un programa especializado en función de las características individuales de la persona que recibe la intervención valorando los tamaños del efecto de las diferentes variables demográficas y clínica.

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*VII Ciclo de programa "Diálogo de la Unión Europea con la Juventud" (Europa)*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto de la Juventud Consejo de la Juventud			
Descripción breve de la experiencia	El Diálogo Estructurado (actualmente denominado "Diálogo con la Juventud") es una metodología que promueve la participación de los jóvenes en la vida democrática, fomentando el debate y la proposición sobre las políticas europeas de juventud, mediante deliberaciones a nivel nacional entre jóvenes y responsables de estas políticas. Aunque en España las competencias de juventud están transferidas a las CCAA, el INJUVE y el CJE realizan la labor de coordinación e implementación del proyecto a nivel nacional, con una colaboración estrecha con las direcciones generales de juventud e institutos de la juventud de las CCAA. Hasta ahora se han realizado seis ciclos temáticos de Diálogo Estructurado, de 18 meses cada uno, coincidiendo con el trío de presidencias de la UE. Desde el año 2014, este proyecto se realiza con financiación europea a través del programa Erasmus+, acción clave 3.72 (acciones centralizadas dependiente de la Agencia Ejecutiva del programa). Actualmente el Consejo de la Juventud de España ejecuta el proyecto y la subvención (2018-19).			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	2013	**Fecha de finalización**	
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				**X**
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El primer objetivo es incentivar la participación de los jóvenes en la vida democrática y fomentar el debate sobre las bases de las políticas europeas de juventud a través de las deliberaciones a nivel nacional entre jóvenes y responsables de estas políticas. El segundo objetivo es ofrecer a los jóvenes un proceso participativo que les permita colaborar directamente en el diseño de las políticas públicas de juventud españolas y europeas.
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	El Diálogo con la Juventud se organiza a partir de ciclos temáticos que definen el tema de las consultas que se realizan a nivel nacional y que abarcan tres presidencias europeas. El resultado son recomendaciones a nivel nacional y europeo, que se reflejan en una Resolución del Consejo Europeo. Durante el último **VII Ciclo**(organizado en un proceso **de 18 meses**, desde **enero de 2019-hasta junio2020**), el lema ha sido **"Creando oportunidades para la Juventud"** se han abordado cuestiones centradas en torno al **futuro del trabajo, a los profesionales de la juventud y juventud rural.** Ha estado guiado por las presidencias de **Rumanía** (de enero a junio 2019), **Finlandia** (de julio a diciembre 2019) y **Croacia** (de enero a junio 2020).

Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	La **Presidencia rumana** se centró en el estudio de los desafíos a los que se enfrentan los jóvenes en relación con el futuro del trabajo en el subtema «**Empleo de calidad para todos**», directamente relacionado con la Meta de la Juventud Europea n.º 7 «Empleo de calidad para todos». La **Presidencia finlandesa** destacó la mejora de la calidad del trabajo en el ámbito de la juventud en el subtema «**Calidad del trabajo en el ámbito de la juventud para todos**». Durante la **Presidencia croata** se exploraban distintas oportunidades para la juventud rural, en consonancia con la Meta de la Juventud Europea 6 — **Impulsar a la juventud rural**.
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	A lo largo del año **2019** se realizaron una **serie de Consultas** con diversos grupos estudiantiles y líderes de distintas comunidades, que permitieron dar visibilidad a sus demandas, y tratar de buscar esa vía de conexión con la Juventud, trasladar sus preocupaciones, y en la medida de lo posible solventar las carencias en materia de políticas de Juventud, e implantar a medio , largo plazo, "**buenas prácticas**" para solucionar problemas de desempleo juvenil, el éxodo de la gente joven del ámbito rural, por falta de recursos formativos y tecnológicos, y la consiguiente desaceleración demográfica de la España vacía. Los **valores fomentados** han sido los siguientes: a) **promover una participación equitativa** de jóvenes de ambos sexos b) **integrar distintas voces y garantizar la apertura a todas las personas jóvenes** para que contribuyan a la elaboración de políticas que afecten a su desarrollo personal y profesional c) **lograr cambios positivos en lo relativo a la política de juventud** a escala local, regional, nacional y europea d) **reforzar las competencias** de ciudadanía de la juventud y su **sentimiento de pertenencia a la sociedad y a la Unión Europea.**

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Sistema de Anonimización de Datos*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Organización Nacional de Trasplantes			
Descripción breve de la experiencia	Desarrollo de un sistema de anonimización automática de datos de Donación y Trasplante en entorno de Pruebas			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	18/11/2019	**Fecha de finalización**	05/12/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA	
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trataba de anonimizar los datos de donación y trasplante ubicados en los entornos de pruebas
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Despliegue incluido en la suite de módulos de CORE-Global con integración automática
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Asegurar que los datos ubicados en los entornos de pruebas no sean identificables por terceros
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Experiencia hecha a medida de las necesidades relativas a la donación y el trasplante de órganos
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Dotar de una mayor seguridad a los datos de los pacientes y disponer de una mayor agilidad al no tener que anonimizar los datos a mano

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*SURUS – Renal VIvo*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Organización Nacional de Trasplantes			
Descripción breve de la experiencia	Desarrollo de Sistema de Gestión y Registro de trasplantes Renales de donantes vivos y seguimiento de sus receptores			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	04/02/2019	**Fecha de finalización**	06/09/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Disponer de un registro homogéneo para gestionar a nivel nacional tanto por la ONT como por los distintos Hospitales, los trasplantes renales de donantes vivos y disponer de un registro para el seguimiento de los receptores renales
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Despliegue incluido como módulo nuevo del ecosistema de Sistemas de Información de Donación y Trasplante CORE
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Disponer a nivel nacional de una única herramienta, mayor control y registro de trasplantes, mejor calidad del dato introducido, mejor seguimiento pos-trasplante
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Experiencia hecha a medida de las necesidades relativas a la donación y el trasplante de órganos
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Ahorro de costes y mayor control y seguimiento de casos así como de receptores pos-trasplante

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*Sistema de Monitorización de S.I por IA*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Organización Nacional de Trasplantes			
Descripción breve de la experiencia	Implantación de un sistema de Monitorización de equipamientos y sistemas de información con Inteligencia Artificial			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	02/12/2019	**Fecha de finalización**	12/12/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Implantación de un sistema que monitorizase el estado tanto de los servidores como de las aplicaciones para la detección proactiva de incidencias y aviso a operadores a través de un sistema de Inteligencia Artificial
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Integración con todos los sistemas críticos de la ONT, ya sean equipamientos como aplicaciones mediante agentes software
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Aumento de efectividad en la resolución de problemas de los sistemas de información de la Organización y descenso en el tiempo de inoperatividad de los sistemas
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Es posible replicarlo en otros organismos
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Disponer de una mejor gestión de incidentes. Corregir errores antes de que sean detectados por los usuarios y mejorar las plataformas y sistemas de información para hacerlos más confiables

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2019

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	*WIFI Segura Corporativa*			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Organización Nacional de Trasplantes			
Descripción breve de la experiencia	Implantación de un sistema de WIFI segura corporativa, de invitados y de proyectos a través de portal cautivo			
Fechas de implantación	**Fecha de inicio**	29/04/2019	**Fecha de finalización**	28/06/2019
Posibilidad de ser candidata como premio a la ciudadanía				
Posibilidad de ser candidata como premio a la Innovación en la Gestión				

DETALLE DE LA EXPERIENCIA

Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trataba de posibilitar que los usuarios de la ONT pudiesen acceder a todos los sistemas de información mediante dispositivos inalámbricos de manera segura y a la vez habilitar 2 accesos más, uno de invitados con navegación libre pero monitorizada y otro para desarrollo de proyectos con acceso según necesidades a la red interna
Despliegue (¿cómo se ha llevado a cabo?, ¿de qué forma se ha integrado la experiencia?)	Integración realizada con toda la red de comunicaciones de la Organización
Impacto en los Ciudadanos-Usuarios / Administración (beneficios obtenidos sobre los usuarios, en conjunto en la organización o en otras organizaciones)	Accesibilidad a Sistemas de información de la Organización sin necesidad de estar en un sitio fijo y de manera segura, sirviendo a la vez como monitorización de accesos a los mismos
Transferibilidad y difusión (posibilidad de réplica en otros organismos, participación en procesos de benchmarking)	Es posible replicarlo en otros organismos
Mejoras (valor añadido de la iniciativa para la organización, eficacia, eficiencia, sostenibilidad)	Dotar de una mayor eficacia y eficiencia en la operativa normal de los usuarios al haberles dotado de otra vía de acceso a los sistemas

GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA