

# 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 2021

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 HACIENDA  
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 2021**

Promovido por la Dirección General de Gobernanza Pública

**Diciembre 2022**

Disponible esta publicación en el área de Gobernanza Pública:

[Informes de Evaluación de la Calidad de los Servicios \(hacienda.gob.es\)](https://www.hacienda.gob.es/informes-de-evaluacion-de-la-calidad-de-los-servicios)

Ministerio de Hacienda y Función Pública  
Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones 2022  
Lengua/s: Español  
NIPO: 137-22-167-0  
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.*

---

# RESUMEN EJECUTIVO

---

ISAM 2021

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 2021

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



MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y FUNCIÓN PÚBLICA

# Fundamentos



## Carta de compromisos con la calidad de las AAPP

- Estrategia y planificación
- Innovación



## Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE

- AD/ES
- Cartas de servicios
- Quejas y Sugerencias
- Evaluación de la calidad
- Reconocimiento

52

Planes  
específicos  
de calidad



10 Ministerio Política Territorial  
y Función Pública

9 Ministerio del Interior

# 251

## Objetivos establecidos



13 procesos de autoevaluación



194 estudios de AD y ES



41 cartas de servicios



3 previsiones de reconocimiento  
de la calidad

# 436

## Estudios



**118** Análisis de la demanda  
(AD)



**318** Evaluación de la satisfacción  
(ES)

118

Estudios AD



67 Ministerio del Interior

318

Estudios ES



70 Ministerio del Interior

67 Ministerio Ciencia e Innovación

61 Ministerio de Defensa

# 229

Cartas de servicios vigentes a 31/12/2021



59 nuevas cartas



45 actualizaciones



218 cartas con seguimiento de compromisos



94,85 % grado medio de cumplimiento compromisos

59

Nuevas  
cartas de  
servicios



51 Ministerio de Política Territorial y  
Función Pública

# 49.202

## Quejas y sugerencias



46.826 quejas



2.376 sugerencias



83,2 % tiempo de respuesta inferior a 20 días



279 acciones de mejora derivadas

279

Acciones de  
mejora

204 derivadas de quejas



117 Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública

75 derivadas de sugerencias



29 Ministerio de Cultura y  
Deporte

# Electrónico

Canal  
entrada  
Q y S



quejas

45 %

Electrónico (con firma)

34,8 %

Presencial

sugerencias



55,9 %

Electrónico (con firma)

20 %

Electrónico (sin firma)

# Calidad servicio

## Motivo

### Q y S



## quejas



**51,1 %** Calidad del servicio prestado  
(errores, tiempos, incumplimiento  
especificaciones o expectativas)

## sugerencias



**31,7 %** Otras causas

**29,5 %** Calidad del servicio prestado

# Evaluación de la calidad



21 autoevaluaciones según modelos de calidad reconocidos



18 modelo EFQM



3 modelo EVAM

# 21

## Procesos de autoevaluación



17 Ministerio de Defensa



1352 áreas de mejora

1318 Ministerio de Defensa

# Reconocimiento nivel calidad



**17** certificaciones y  
renovaciones emitidas



**13** EFQM



**XIV** Premios Calidad e Innovación en la  
Gestión Pública **17** candidaturas  
**3** accésit

17

## Certificaciones del nivel de calidad



8 Ministerio de Defensa  
(6 certificaciones y 2 renovaciones)

4 Ministerio Inclusión, Seguridad, Social  
y Migraciones(renovaciones)

# 3 Accésit

## Premios Calidad e Innovación en la Gestión Pública



### Premio Excelencia

- Delegación de Defensa en la Ciudad de Ceuta
- Subdelegación de Defensa en Sevilla

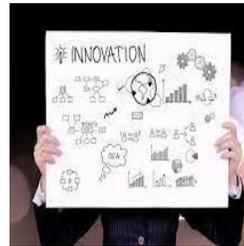


### Premio Innovación

Consortio de la Zona Franca de Vigo  
*Identificación y divulgación de las buenas practicas  
empresariales en Galicia: los indicadores ARDAN*

88

# Experiencias de innovación



21 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda urbana

18 Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

16 Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

# 13

## Organismos de Aplicación Voluntaria (OAV)

36 Planes específicos de calidad

121 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

6 Cartas de servicio vigentes a 31/12/2021

163.722 Quejas y 1.399 Sugerencias

1 Autoevaluación (EFQM)

2 Certificaciones de nivel de calidad (EFQM)

## ÍNDICE

1. Objeto y alcance del Informe .....	1
2. Metodología .....	7
3. Gestión de la calidad en los Departamentos Ministeriales.....	9
3.1. Estrategia y planificación en materia de calidad.....	9
3.2. Estrategia y planificación en materia de calidad en los diferentes Departamentos Ministeriales.....	9
3.2.1. Estrategia y planificación en materia de calidad en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	12
3.3. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción .....	14
3.3.1. Subprograma de análisis de la demanda .....	18
3.3.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción .....	19
3.3.3. Resultados del programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los últimos años.....	22
3.3.4. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Aplicación Voluntaria .....	24
3.4. Programa de cartas de servicios .....	26
3.4.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios durante 2021 .....	26
3.4.2. Calidad en la implantación del programa de cartas de servicios.....	28
3.4.3. Resultados del programa de cartas de servicios en los últimos años.....	32
3.4.4. Programa de cartas de servicios en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	34
3.5. Programa de quejas y sugerencias.....	35
3.5.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2021 .....	36
3.5.2. Canal de entrada .....	40
3.5.3. Análisis de las quejas y sugerencias por motivos.....	44
3.5.4. Tiempos de respuesta .....	48
3.5.5. Resultados del programa de quejas y sugerencias en los últimos años.....	53
3.5.6. Programa de quejas y sugerencias en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	57
3.6. Programa de evaluación de la calidad.....	60
3.6.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2021.....	61
3.6.2. Resultados del programa de evaluación de la calidad en los últimos años.....	63
3.6.3. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en los Organismos de Aplicación Voluntaria .....	63
3.7. Programa de reconocimiento .....	64
3.7.1. Subprograma de reconocimiento a la excelencia .....	65

3.7.2. Resultados del subprograma reconocimiento a la excelencia en los últimos años..	69
3.7.3. Subprograma de reconocimiento a la excelencia en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	70
3.7.4. Subprograma de premios a la calidad e innovación en la gestión pública .....	71
3.8. Experiencias de innovación .....	87
4. Conclusiones.....	88
5. Anexos .....	93
Anexo I: Relación de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización en Dep. Ministeriales y OAV.....	93
Departamentos Ministeriales: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2021 .....	93
OAV: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2021 .....	99
Anexo II: Relación de experiencias en materia de Innovación presentadas por los Departamentos Ministeriales y sus OAV.....	105

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cuadro Departamentos Ministeriales 2021 .....	2
Ilustración 2 Cuadro de Organismos de Aplicación Voluntaria a 31 de diciembre de 2021 .....	3
Ilustración 3 Marco conceptual ISAM 2021 .....	8

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Establecimiento de objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE .....	11
Tabla 2 Fórmulas de planificación para el desarrollo de la gestión de calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria .....	12
Tabla 3 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria .....	13
Tabla 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio según la técnica utilizada.....	16
Tabla 5 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Aplicación Voluntaria .....	24
Tabla 6 Cartas de servicios vigentes en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	34
Tabla 7 Quejas y sugerencias recibidas en los Organismos de Aplicación Voluntaria .....	57
Tabla 8 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria.....	57
Tabla 9 Tiempo de respuesta a las quejas en Organismos de Aplicación Voluntaria .....	58
Tabla 10 Tiempo de respuesta a las sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria.....	59
Tabla 11 Certificaciones (y renovaciones) conforme a modelos de excelencia.....	67
Tabla 12 Certificaciones ((o acreditaciones) en el ámbito de la normalización en los Organismos de Aplicación Voluntaria .....	70
Tabla 13 Organizaciones candidatas Premio Excelencia XIV Edición .....	71
Tabla 14 Organizaciones candidatas Premio Innovación XIV edición .....	72
Tabla 15 Organizaciones candidatas Premio Ciudadanía, XIV edición.....	73
Tabla 16 Relación de Premios XIV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública recibidos en el ámbito de la AGE.....	73
Tabla 17 Sellos de Cristal otorgados por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2021 a organizaciones que han obtenido certificaciones por el uso de modelos de excelencia. ....	74
Tabla 18 Premios a otras iniciativas recibidos. ....	75
Tabla 19 OAV. Otros premios a la Excelencia o la Gestión de Calidad.....	81
Tabla 20 OAV. Premios a otras iniciativas recibidos. ....	83

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Planes específicos de calidad.....	10
Gráfico 2 Estructuras de coordinación o apoyo a la implantación de programas de calidad.....	12
Gráfico 3 Número de estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en 2021.....	14
Gráfico 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio ...	15
Gráfico 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES de 2021.....	15
Gráfico 6 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por tipología de técnica utilizada.....	16
Gráfico 7 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por técnica utilizada .....	17
Gráfico 8 Actividad desplegada en el subprograma de análisis de la demanda por Ministerios	18
Gráfico 9 Número de participantes en los estudios de análisis de la demanda de 2021 .....	19
Gráfico 10 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio .....	20
Gráfico 11 Número de participantes en los estudios de satisfacción de 2021 .....	20
Gráfico 12 Actuaciones en materia de AD/ES en personal de la organización, por Ministerio..	21
Gráfico 13 Número de empleados públicos consultados a través de estudios de AD/ES por Ministerio .....	21
Gráfico 14 Resultados de los estudios análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2015-2021 .....	22
Gráfico 15 Estudios de análisis de la demanda 2015-2021.....	23
Gráfico 16 Estudios de evaluación de la satisfacción 2015-2021 .....	23
Gráfico 17 Porcentaje de tipo de estudio AD/ES .....	24
Gráfico 18 Estudios AD/ES de los OAV por tipo de técnica utilizada .....	25
Gráfico 19 Número de participantes en los estudios de AD/ES en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	25
Gráfico 20 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2021.....	26
Gráfico 21 Actividad de programa de cartas de servicios en 2021 .....	27
Gráfico 22 Metodología para la definición de los compromisos .....	28
Gráfico 23 Plan de difusión y grado de conocimiento de las cartas de servicios.....	29
Gráfico 24 Cartas de servicios con seguimiento periódico .....	30
Gráfico 25 Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerio (en %) .....	31
Gráfico 26 Número de cartas nuevas y actualizadas 2015-2021 .....	32
Gráfico 27 Cartas nuevas aprobadas 2015-2021 .....	32
Gráfico 28 Cartas de servicios actualizadas 2015-2021 .....	33
Gráfico 29 Número de quejas y sugerencias recibidas en 2021 .....	36
Gráfico 30 Número de quejas recibidas en 2021.....	37
Gráfico 31 Número de sugerencias recibidas en 2021 .....	38
Gráfico 32 Acciones de mejora implantadas.....	38
Gráfico 33 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio.....	39
Gráfico 34 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada .....	40
Gráfico 35 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada y Ministerio.....	41
Gráfico 36 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada.....	42

Gráfico 37 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada y Ministerio .....	43
Gráfico 38 Distribución porcentual de quejas por motivo .....	44
Gráfico 39 Distribución porcentual de quejas por causa en cada Ministerio .....	44
Gráfico 40 Número de sugerencias clasificadas por motivo .....	46
Gráfico 41 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio .....	47
Gráfico 42 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total .....	48
Gráfico 43 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio .....	49
Gráfico 44 Tiempo de respuesta a las sugerencias expresado en porcentajes .....	50
Gráfico 45 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio.....	51
Gráfico 46 Número de quejas y sugerencias recibidas 2015-2021 .....	53
Gráfico 47 Número de quejas recibidas 2015-2021.....	54
Gráfico 48 Número de sugerencias recibidas 2015-2021 .....	54
Gráfico 49 Evolución porcentual de los motivos de queja 2017-2021 .....	55
Gráfico 50 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2017-2021 .....	55
Gráfico 51 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2017-2021 .....	56
Gráfico 52 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2017-2021.....	56
Gráfico 53 Distribución quejas Organismos de Aplicación Voluntaria por motivos .....	58
Gráfico 54 Distribución sugerencias Organismos de Aplicación Voluntaria por motivos.....	58
Gráfico 55 Número de autoevaluaciones realizadas en 2021.....	61
Gráfico 56 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de2021 .....	62
Gráfico 57 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2015-2021 .....	63
Gráfico 58 Certificaciones en modelos de excelencia de la DGGP 2021 por Ministerios .....	66
Gráfico 59 Certificaciones en modelos de excelencia por modelo y puntuación .....	66
Gráfico 60 Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización .....	68
Gráfico 61 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2015-2021 .....	69
Gráfico 62 Número de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2015-2021.....	69

## 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 2021 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 en la AGE establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, 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.

El informe recopila las actuaciones realizadas por los Departamentos Ministeriales establecidos en el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos Ministeriales<sup>1</sup>, así como las actuaciones de sus organismos públicos vinculados, y se completa con la inclusión de las actuaciones realizadas por aquellos organismos de la AGE que de forma voluntaria aplican las disposiciones contenidas en el Real Decreto 951/2005 precitado.

Para la elaboración del informe se recopilan los datos de las actuaciones realizadas por los Departamentos Ministeriales a 31 de diciembre de 2021, de conformidad con el citado Real Decreto 139/2020.

---

<sup>1</sup> Aunque posteriormente el Real Decreto 682/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública modificó el Real Decreto 139/2020. A efectos de los datos de este informe, se considera la estructura de los Departamentos Ministeriales previa a dicha modificación.

**Ilustración 1 Cuadro Departamentos Ministeriales 2021<sup>2</sup>**

Códigos	Ministerio
AUC	Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
JUS	Ministerio de Justicia.
DEF	Ministerio de Defensa.
HAC	Ministerio de Hacienda.
INT	Ministerio del Interior.
TMA	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
EFP	Ministerio de Educación y Formación Profesional.
TES	Ministerio de Trabajo y Economía Social.
ICT	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
APA	Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
PCM	Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.
TFP	Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
TED	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
CUD	Ministerio de Cultura y Deporte.
ETD	Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
SND	Ministerio de Sanidad.
DSA	Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.
CIN	Ministerio de Ciencia e Innovación.
IGD	Ministerio de Igualdad.
CSM	Ministerio de Consumo.
ISM	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
UNI	Ministerio de Universidades.

Asimismo, el 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, y que están referenciados en el informe como Organismos de Aplicación Voluntaria (en adelante OAV).

En 2021, en total 13 organismos han informado voluntariamente los datos en relación con la aplicación en 2021 de los programas de calidad del Marco General.

En concreto, cinco OAV del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, los dos del Ministerios de Hacienda, de Cultura y Deporte y de Universidades y uno de los Ministerios de Transición Ecológica y Reto Demográfico y de Asuntos Económicos y Transformación Digital, como se refleja en la ilustración 2.

<sup>2</sup> A efectos de este informe se considera la estructura ministerial contemplada en el RD 139/2020. Téngase en cuenta lo apuntado en la referencia 1 de la página anterior

Ilustración 2 Cuadro de Organismos de Aplicación Voluntaria a 31 de diciembre de 2021

Ministerio	OAV
<b>TMA</b>	Autoridades Portuarias y Puertos del Estado <sup>3</sup>
	ENAIRE
	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)
	RENFE Viajeros, S.A.
<b>TED</b>	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía
<b>ETD</b>	Entidad Pública Empresarial Red.Es
<b>HAC</b>	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda
	Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A.
<b>CUD</b>	Museo Nacional del Prado
	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
<b>UNI</b>	Colegio de España en París
	Universidad Nacional de Educación a Distancia

Se excluye en este informe la información sobre el desarrollo de los programas del Marco General en las Agencias Estatales, en tanto que esos datos son objeto de un informe específico acerca de la actividad desplegada por estas Agencias y sus compromisos para mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

En relación con la estructura, el informe consta de cuatro capítulos. En el primer capítulo se recoge su objeto y alcance; en el segundo se describe la metodología utilizada para realizar el análisis del desarrollo de los programas del Marco General; el capítulo tercero detalla las actuaciones de la AGE en materia de planificación, las actividades desarrolladas en relación con los programas del Marco General, así como la descripción de las iniciativas en materia de innovación desarrolladas durante el año 2021; por último, el capítulo cuarto recoge las principales conclusiones en relación con los resultados obtenidos.

El informe se completa con dos anexos: el primero relaciona las certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización y el segundo incluye las iniciativas de innovación en el ámbito de la AGE.

Como principal novedad en cuanto al contenido, el informe incorpora las direcciones url comunicadas por los Departamentos Ministeriales donde se pueden encontrar datos e información publicada en materia de calidad en la gestión.

<sup>3</sup>En el informe ISAM correspondiente al año 2021, se ha agrupado en un único ítem de información el conjunto de Autoridades Portuarias y el organismo Puertos del Estado, habida cuenta la heterogénea participación de aquellas en cada uno de los programas del Marco General.

A este respecto, de los 22 Departamentos Ministeriales, dos de ellos publican datos completos sobre la implantación de los programas del Marco General para la Mejora de la Calidad (Ministerio de Justicia y Ministerio de Educación y Formación Profesional); ocho de ellos no aportan ningún enlace o el enlace facilitado no es accesible, y doce ministerios aportan enlaces en los que se incluye información de algunos de los programas del Marco General, como es el del programa de Cartas de Servicios del que se publican las Cartas de algunos de sus organismos vinculados.

La siguiente tabla incorpora como comentario el detalle de la información contenida en las direcciones web suministradas:

Ministerio	Datos de calidad	URLs	COMENTARIOS
<b>AUC</b>	NO	No aportan url	No aportan url
<b>JUS</b>	SI	<a href="https://www.mjusticia.gob.es/es/informacion-estadistica">https://www.mjusticia.gob.es/es/informacion-estadistica</a>	Datos de varios Programas
<b>DEF</b>	PARCIAL		Sólo de ISFAS
		<a href="https://sede.defensa.gob.es/acceda/cartas">https://sede.defensa.gob.es/acceda/cartas</a>	Cartas de Servicios
		<a href="https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/buscar.htm?pag=1&amp;categoria=cartasservicio&amp;categoriasPadre=planest&amp;ente=E00003301&amp;historico=false&amp;lang=es">https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/buscar.htm?pag=1&amp;categoria=cartasservicio&amp;categoriasPadre=planest&amp;ente=E00003301&amp;historico=false&amp;lang=es</a> <a href="https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/buscar.htm?categoria=estadistica&amp;categoriasPadre=planest&amp;ente=E00003301&amp;lang=es&amp;historico=false&amp;pag=3&amp;filtrosDesplegados=false">https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/buscar.htm?categoria=estadistica&amp;categoriasPadre=planest&amp;ente=E00003301&amp;lang=es&amp;historico=false&amp;pag=3&amp;filtrosDesplegados=false</a> <a href="https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/buscar.htm?categoria=estadistica&amp;categoriasPadre=planest&amp;ente=E00003301&amp;lang=es&amp;historico=false&amp;pag=4&amp;filtrosDesplegados=false">https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/buscar.htm?categoria=estadistica&amp;categoriasPadre=planest&amp;ente=E00003301&amp;lang=es&amp;historico=false&amp;pag=4&amp;filtrosDesplegados=false</a>	
		<a href="http://www.defensa.gob.es/cemilvetdef/">www.defensa.gob.es/cemilvetdef/</a>	En pestaña calidad solo datos de acreditaciones ISO
		<a href="http://www.pahuet.org">http://www.pahuet.org</a>	No datos de los Programas de calidad
		<a href="https://www.defensa.gob.es/isfas/">https://www.defensa.gob.es/isfas/</a>	Datos de Control y Evaluación de la Gestión 2021 publicados en Memoria ISFAS 2021
		<a href="http://intra.mdef.es/portal/intradef/Ministerio_de_Defensa/Organo_Central/Organo_Central/Administracion_periferica/Delegaciones_y_subdelegaciones/Delegaciones/Castilla_y_Leon?_nfls=false">http://intra.mdef.es/portal/intradef/Ministerio_de_Defensa/Organo_Central/Organo_Central/Administracion_periferica/Delegaciones_y_subdelegaciones/Delegaciones/Castilla_y_Leon?_nfls=false</a>	No accesible
<b>HAC</b>	PARCIAL	<a href="https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/home-tabacos.aspx">https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/home-tabacos.aspx</a>	Datos de varios Programas del Comisionado para Mercado de Tabacos

<b>INT</b>	PARCIAL		Sólo OATPFE
		<a href="http://www.dgt.es">www.dgt.es</a>	No datos de los Programas de calidad
		<a href="http://escuela-policia/">http://escuela-policia/</a>	No accesible (solo desde la intranet policial)
		<a href="http://10.40.209.157/calidad/index.php">http://10.40.209.157/calidad/index.php</a>	No accesible (solo desde la intranet policial)
		<a href="http://promocion.dgp.mir.es:8080/promocion/">http://promocion.dgp.mir.es:8080/promocion/</a>	No accesible (solo desde la intranet policial)
		<a href="https://www.enac.es/web/enac/entidades-acreditadas/buscador-de-acreditados">https://www.enac.es/web/enac/entidades-acreditadas/buscador-de-acreditados</a>	Página externa
		<a href="https://www.mjusticia.gob.es/es/ElMinisterio/OrganismosMinisterio/Documents/">https://www.mjusticia.gob.es/es/ElMinisterio/OrganismosMinisterio/Documents/</a>	No accesible
		<a href="https://www.guardiacivil.es/es/institucional/Responsabilidad_Social_Corporativa/rsc">https://www.guardiacivil.es/es/institucional/Responsabilidad_Social_Corporativa/rsc</a>	No datos de los Programas de calidad
		<a href="http://www.oatpfe.es">www.oatpfe.es</a> ( <a href="http://www.tpfe.es">www.tpfe.es</a> )	Carta de Servicios, Plan estratégico, mapa procesos
<b>TMA</b>	NO		No datos de los Programas de calidad
		<a href="http://www.cedex.es/NR/rdonlyres/547D14B2-3092-4E9A-933F-7DF6778E447A/152946/Plan_Actuacion_2020_2022.pdf">http://www.cedex.es/NR/rdonlyres/547D14B2-3092-4E9A-933F-7DF6778E447A/152946/Plan_Actuacion_2020_2022.pdf</a>	No datos de los Programas de calidad (Plan de actuación de organismo autónomo CEDEX)
		<a href="http://ingenieriacivil.cedex.es/index.php/ingenieria-civil/issue/view/148">http://ingenieriacivil.cedex.es/index.php/ingenieria-civil/issue/view/148</a>	No datos de los Programas de calidad (Planes ingeniería CEDEX)
		<a href="http://ingenieriacivil.cedex.es/index.php/ingenieria-civil/issue/view/147">http://ingenieriacivil.cedex.es/index.php/ingenieria-civil/issue/view/147</a>	No datos de los Programas de calidad (Planes ingeniería CEDEX)
		Anuario de aforos. Centro de Estudios hidrográficos ( <a href="http://cedex.es">cedex.es</a> )	No datos de los Programas de calidad (Memoria CEDEX)
		<a href="http://infomar.cedex.es/">http://infomar.cedex.es/</a>	No datos de los Programas de calidad (Datos actuaciones CEDEX)
<b>EFP</b>	SI	<a href="https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/calidad-atencion-ciudadano.html">https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/calidad-atencion-ciudadano.html</a>	Datos de varios Programas
<b>TES</b>	NO	No aportan url	No aportan url
<b>ICT</b>	PARCIAL		Información sobre Cartas de Servicios y de Quejas y Sugerencias
		<a href="https://www.mincotur.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/AtencionCiudadano.aspx">https://www.mincotur.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/AtencionCiudadano.aspx</a>	Cartas de Servicios y de Quejas y Sugerencias
<b>APA</b>	NO	No aportan url	No aportan url

<b>PCM</b>	PARCIAL		Solo CS del CIS y del CEPC
		<a href="http://www.cis.es">www.cis.es</a>	Carta de Servicios del CIS
		<a href="http://www.cepc.gob.es/sites/default/files/2022-01/20220131%20Ficha%20Seguimiento%202021%20Carta%20de%20Servicios%20CEPC%202021-2024.pdf">http://www.cepc.gob.es/sites/default/files/2022-01/20220131%20Ficha%20Seguimiento%202021%20Carta%20de%20Servicios%20CEPC%202021-2024.pdf</a>	Carta de Servicios del CEPC
<b>TFP</b>	PARCIAL		Solo CS de INAP y de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno
		<a href="https://www.inap.es/en/plan-estrategico-2021-2024">https://www.inap.es/en/plan-estrategico-2021-2024</a>	Plan Estratégico INAP
		<a href="http://nueva.inap.es">Nueva carta de servicios del INAP - Buscador - inap.es</a>	Carta de Servicios del INAP
		<a href="https://www.inap.es/en/premios">https://www.inap.es/en/premios</a> <a href="https://sede.inap.gob.es/premios">https://sede.inap.gob.es/premios</a> <a href="https://www.inap.es/en/premios-congresos-y-otras-actividades">https://www.inap.es/en/premios-congresos-y-otras-actividades</a>	Premios INAP
		<a href="https://www.muface.es/muface_Home/muface/Calidad_en_MUFACE/Encuestas-de-satisfaccion-MUFACE.html">https://www.muface.es/muface_Home/muface/Calidad_en_MUFACE/Encuestas-de-satisfaccion-MUFACE.html</a>	Datos de Calidad de MUFACE
<b>TED</b>	PARCIAL	No aportan url	Cartas de Servicios
<b>CUD</b>	PARCIAL	<a href="https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/museos/sc/cartas-de-servicios.html">https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/museos/sc/cartas-de-servicios.html</a>	Cartas de Servicios
<b>ETD</b>	PARCIAL	<a href="https://portal.mineco.gob.es/ca-es/ministerio/infoservicios/cartasservicios/Pagines/Cartas_de_servicios.aspx">https://portal.mineco.gob.es/ca-es/ministerio/infoservicios/cartasservicios/Pagines/Cartas_de_servicios.aspx</a>	Cartas de Servicios
<b>SND</b>	NO	No aportan url	
<b>DSA</b>	PARCIAL	<a href="https://www.imserso.es/imserso_01/innovacion_y_apoyo_tecnico/calidad/index.htm">https://www.imserso.es/imserso_01/innovacion_y_apoyo_tecnico/calidad/index.htm</a>	Datos de Programas del IMSERSO
<b>CIN</b>	PARCIAL	<a href="https://www.ciencia.gob.es/Ciudadania/Cartas-de-servicios.html">https://www.ciencia.gob.es/Ciudadania/Cartas-de-servicios.html</a> <a href="https://ciencia.sede.gob.es/pagina/index/directorio/ayuda_procedimiento_quejas_y_sugerencias">https://ciencia.sede.gob.es/pagina/index/directorio/ayuda_procedimiento_quejas_y_sugerencias</a>	Cartas de Servicios Quejas y Sugerencias
<b>IGD</b>	NO	No aportan url	
<b>CSM</b>	PARCIAL	PARCIAL	No datos de los Programas de calidad
		<a href="https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/PublicidadActiva/TaxPorMinisterios/MCSM.html">https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/PublicidadActiva/TaxPorMinisterios/MCSM.html</a>	Enlace al portal de transparencia, Carta de Servicios de la DG ordenación del juego.
		<a href="https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm">https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm</a>	No datos de los Programas de calidad
		<a href="https://www.consumo.gob.es/es/consumo/centro-de-investigacion-y-control-de-la-calidad-cicc">https://www.consumo.gob.es/es/consumo/centro-de-investigacion-y-control-de-la-calidad-cicc</a>	No datos de los Programas de calidad
<b>ISM</b>	NO	No aportan url	
<b>UNI</b>	NO	No aportan url	

## 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<sup>4</sup>.

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: el programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios (AD/ES), el programa de cartas de servicios (CS), el programa de quejas y sugerencias (Q y S), el programa de evaluación de la calidad, programa de reconocimiento y el 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<sup>5</sup>, 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 CAF 2020, Marco Común de Evaluación. El Modelo europeo de mejora de las organizaciones públicas basado en la autoevaluación.
- Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias 2013.
- Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios 2010.
- Guía de Evaluación. Modelo EVAM 2021. Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora.

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

---

<sup>4</sup><https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/red-interadministrativa.html>

<sup>5</sup><https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad.html>

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 3 Marco conceptual ISAM 2021**

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 ha establecido una serie de preguntas que permiten conocer los datos relativos a la actividad desplegada y los resultados obtenidos por los diferentes ministerios.

Para la recogida de los datos señalados se ha utilizado 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 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.

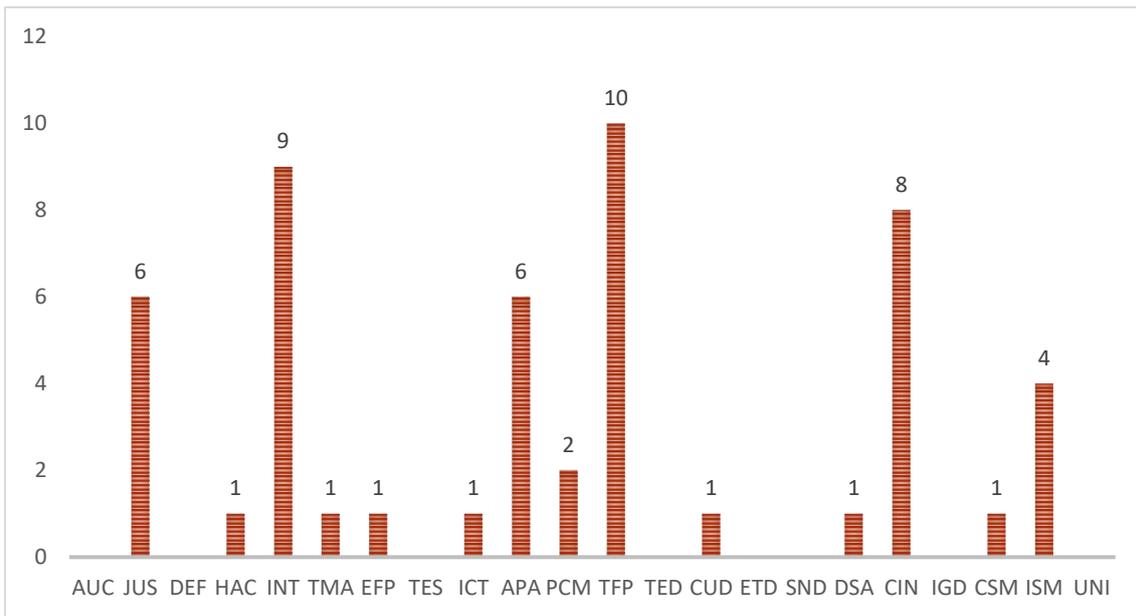
#### **3.2. Estrategia y planificación en materia de calidad en los diferentes Departamentos Ministeriales**

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 Subdirecciones Generales de Inspección de Servicios departamentales (SGIGS). Así, las SGIGS 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 SGIGS, las organizaciones públicas desarrollan planes específicos de calidad (bien de carácter anual o 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 52 planes de calidad. La mayor actividad de planificación en el ámbito de la gestión de calidad la encontramos en el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, con diez planes, seguido por el Ministerio del Interior, con nueve planes, y por el de Ciencia e Innovación, con ocho.

**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.

De los 22 ministerios, 12 han establecido objetivos para 2021 referidos a los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la AGE. Destaca el Ministerio del Interior, que ha previsto llevar a cabo 191 procesos de autoevaluación, y 72 estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción (AD/ES), seguido del Ministerio de Ciencia e innovación, con una previsión de realizar 63 estudios de AD/ES, y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, que ha previsto 16 estudios AD/ES y 15 cartas de servicios.

Los programas para los que se establecieron mayor número de objetivos en 2021 han sido el de la evaluación del nivel de calidad (autoevaluación), habiéndose programado para 2021 un total de 202 procesos de autodiagnóstico, seguido del programa de análisis de la demanda (AD) y evaluación de la satisfacción (ES), para el que se planificaron 194 actuaciones y en tercer lugar el de cartas de servicios.

En total contabilizan 440 objetivos, que supone un incremento de algo más del 25% sobre los objetivos establecidos en el periodo anterior. Se destaca el esfuerzo realizado en el establecimiento de objetivos para el proceso de autoevaluación.

**Tabla 1 Establecimiento de objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE**

Ministerios	Estudios AD/ES	CS	Autoevaluaciones	Certificaciones calidad	Total
AUC					0
JUS	2	4	0	0	6
DEF					0
HAC	0	0	1	0	1
INT	72	1	2 <sup>6</sup>	1	76
TMA	0	0	0	0	0
EFP	5	1	0	0	6
TES	2	2			4
ICT	3	1	0	0	4
APA					0
PCM	5	1	0	0	6
TFP	17	7	7	2	33
TED					0
CUD		7			7
ETD					0
SND					0
DSA	16	15	0	0	31
CIN	63	1	2	0	66
IGD					0
CSM	0	0	0	0	0
ISM	9	1	1	0	11
UNI					
	<b>194</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>251</b>

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

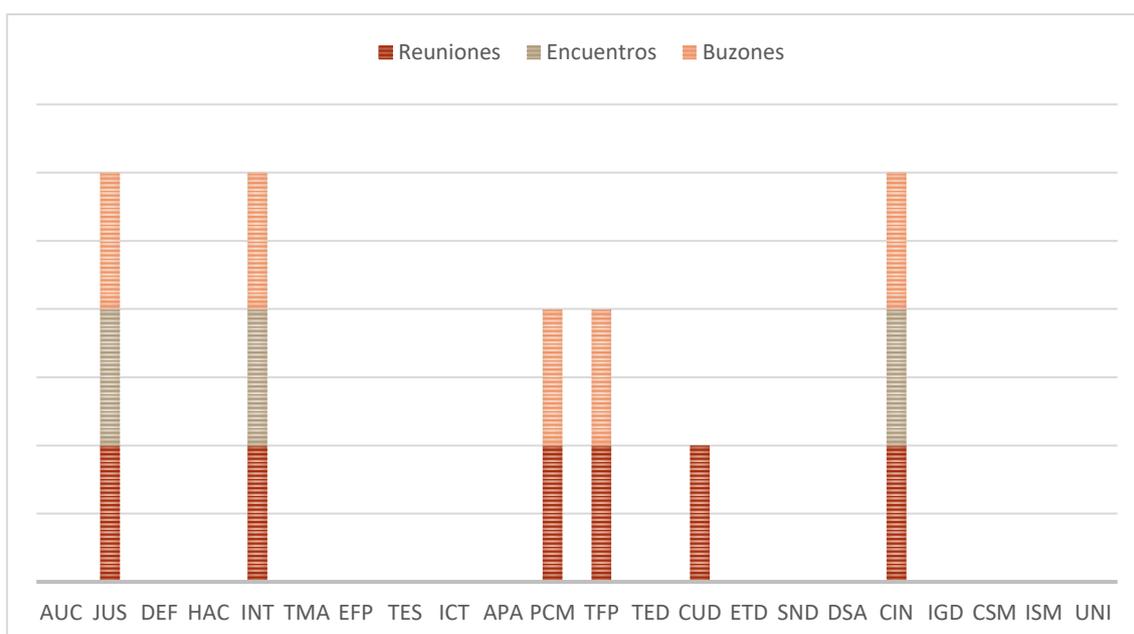
La adopción de una estrategia específica debe acompañarse de estructuras de colaboración y comunicación con las diferentes unidades orgánicas para alinear las actuaciones a la consecución de los objetivos establecidos.

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

Han reportado haber hecho uso de estas tres herramientas de comunicación los Ministerios de Justicia, Interior, y el Ministerio de Ciencia e Innovación.

<sup>6</sup> El Ministerio del Interior informó un objetivo de 191 procesos de autoevaluación, sin embargo, solo dos respondían a autoevaluaciones conforme a los modelos de calidad reconocidos. Los 189 restantes corresponden a otras autoevaluaciones de sus sistemas de gestión de calidad.

**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

### 3.2.1. Estrategia y planificación en materia de calidad en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Ocho de los OAV han elaborado planes de calidad, sumando un total de 36 planes. Destaca la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre Real Casa de la Moneda, con 13, seguido por Puertos del Estado, con 12 planes.

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

Ministerio	Siglas	Planes
ENAIRE	ENAIRE	1
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	SASEMAR	2
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT	13
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	SELAE	2
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	MNCARS	
Museo Nacional del Prado	PRADO	1
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	RENFE	1
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	ADIF	2
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) M.P.	IDEA	
Universidad Nacional de Educación a Distancia	UNED	1
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	PUERTOS	12
Entidad Pública Empresarial Red.Es	REDES	1
		<b>36</b>

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

En cuanto al establecimiento de objetivos concretos, los organismos que aplican voluntariamente la disposición adicional tercera del RD 951/2005 informan que en 2021 el

Programa para el que más objetivos se han establecido es el de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.

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

OAV	Estudios AD/ES	CS	Autoevaluaciones	Certificaciones
ENAIRE	2	1	0	1
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	2	1	0	0
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	11	1		
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	2			
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía				
Museo Nacional del Prado	5	1		
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	19			
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	0	0	0	0
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) M.P.				
Universidad Nacional de Educación a Distancia				
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	23	6	226	1
Entidad Pública Empresarial Red.Es	13	3	0	0
	<b>77</b>	<b>13</b>	<b>226</b>	<b>2</b>

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

### 3.3. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción

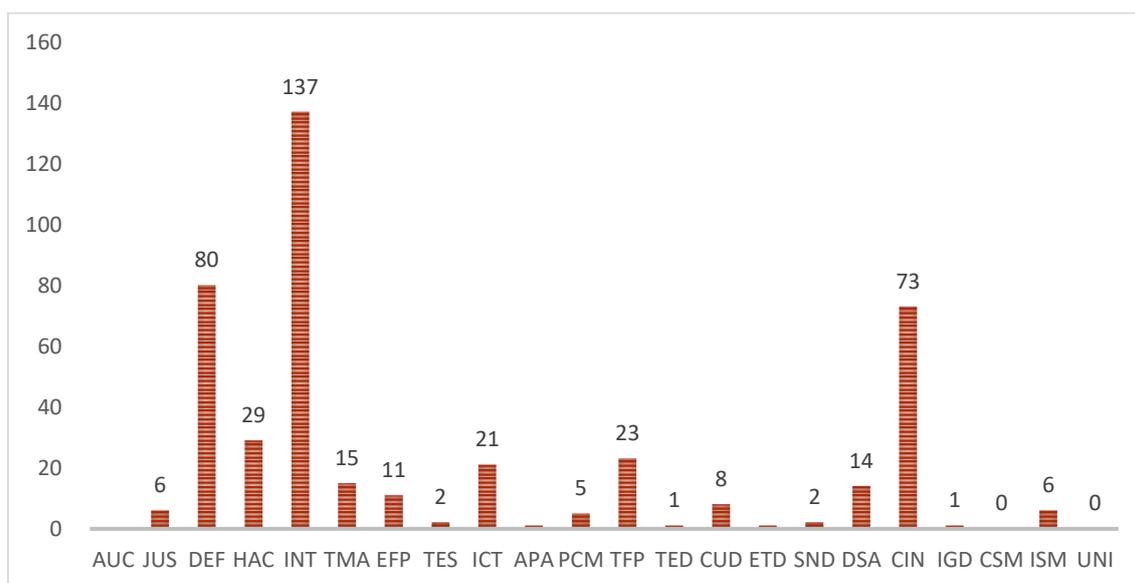
El programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción (AD/ES) está formado por dos subprogramas cuya finalidad es la obtención de información sobre lo que los ciudadanos esperan y sobre lo que perciben acerca de los servicios públicos recibidos.

Para recabar dicha información, los órganos y organismos de la AGE deben realizar estudios respecto a los servicios que prestan utilizando técnicas de investigación, tanto cualitativas (grupo de discusión, entrevistas en profundidad, otra técnica) como cuantitativas (encuestas presenciales, telefónicas, online, por correo o email, otra técnica).

De acuerdo con la información obtenida, durante 2021 se han llevado a cabo en la AGE 436 estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción<sup>7</sup>.

Destaca la actividad llevada a cabo por el Ministerio del Interior que ha realizado 137 estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción, seguido por los Ministerios de Defensa y de Ciencia e Innovación, que han llevado a cabo 80 y 73 estudios respectivamente.

Gráfico 3 Número de estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en 2021

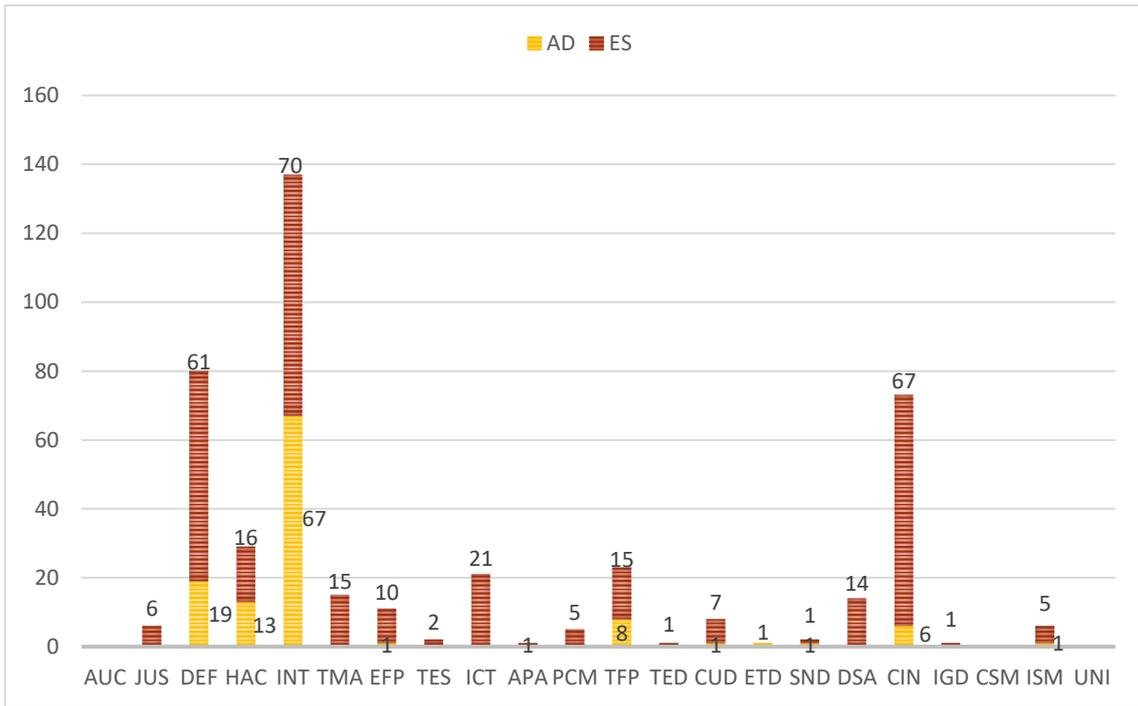


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Los datos facilitados por los ministerios muestran que el 72,94% (318) de los estudios realizados corresponden a evaluación de la satisfacción y el 27,06% (118) restante a estudios de análisis de la demanda.

<sup>7</sup> Los estudios de carácter mixto, es decir, aquellos en los que en un único estudio se realiza tanto análisis de la demanda como estudio de satisfacción, se computan como dos estudios a efectos de este Informe.

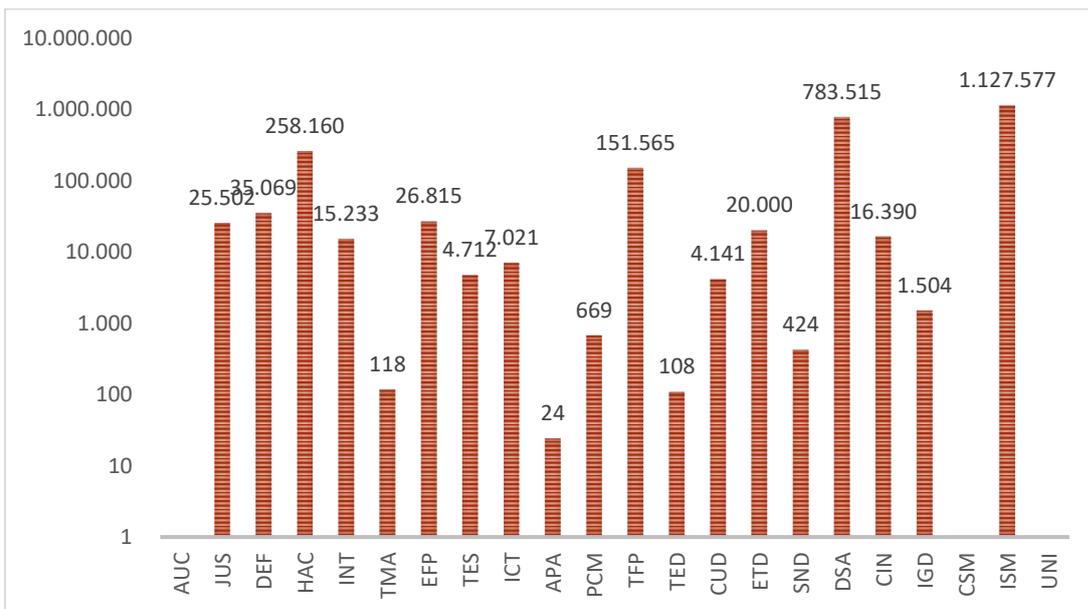
**Gráfico 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio**



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

En total, a lo largo del año 2021 se ha obtenido información de 2.478.547 usuarios de los servicios de los diferentes Departamentos Ministeriales. Destacan, tomando en consideración el mayor número de usuarios incluidos en estas consultas en orden descendente, en primer lugar, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con más de un millón de usuarios, en segundo lugar, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, seguido por el Ministerio de Hacienda en tercer lugar.

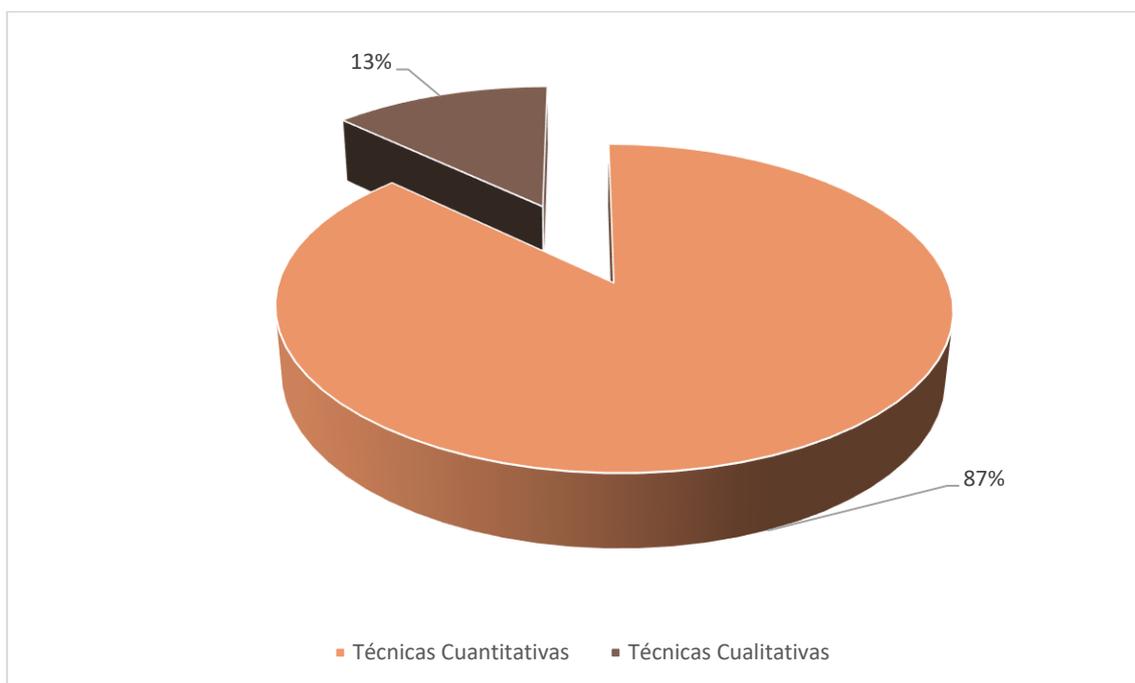
**Gráfico 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES de 2021**



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 de los servicios 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

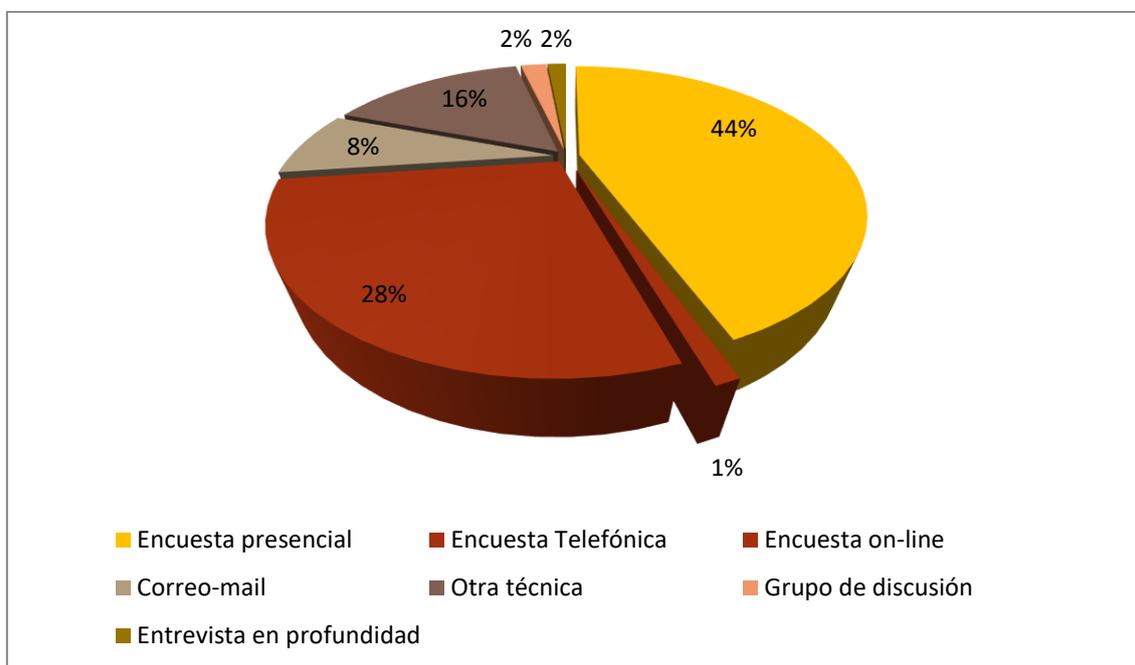
Los métodos más utilizados para la recogida de datos han sido la encuesta presencial (44%) y la encuesta on-line (28%). Los Ministerios de Interior, y Defensa han utilizado fundamentalmente la encuesta presencial para la recogida de datos, mientras que la encuesta on-line ha sido el método más utilizado por los Ministerios de Ciencia e Innovación, el Ministerio de Política Territorial y Función Pública y el de Industria, Comercio y Turismo.

**Tabla 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio según la técnica utilizada**

Siglas	Encuesta presencial	Encuesta Telefónica	Encuesta on-line	Correo-mail	Otra técnica	Grupo de discusión	Entrevista en profundidad	Otra técnica CL
AUC	0	0	0	0	0	0	0	0
JUS	1	1	4	0	0	0	0	1
DEF	69	0	4	11	0	4	1	14
HAC	2	2	9	2	9	5	0	17
INT	134	0	0	1	1	0	0	1
TMA	1	0	3	11	0	0	0	0
AFP	2	0	8	1	0	0	3	0
TES	0	0	2	0	0	0	0	0
ICT	2	0	14	3	2	0	0	2
APA	0	0	1	0	0	0	0	0
PCM	1	0	4	0	0	0	0	2
TFP	3	0	18	0	1	2	1	1

TED	0	0	1	0	0	0	0	1
CUD	1	0	5	2	0	0	0	3
ETD	0	0	0	0	1	0	0	0
SND	2	0	0	0	0	0	0	0
DSA	0	0	0	1	13	0	0	1
CIN	0	0	65	5	6	0	3	0
IGD	0	0	1	0	0	0	0	0
CSM	0	0	0	0	0	0	0	0
ISM	3	2	0	1	0	0	0	2
UNI	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>221</b>	<b>5</b>	<b>139</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>45</b>

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



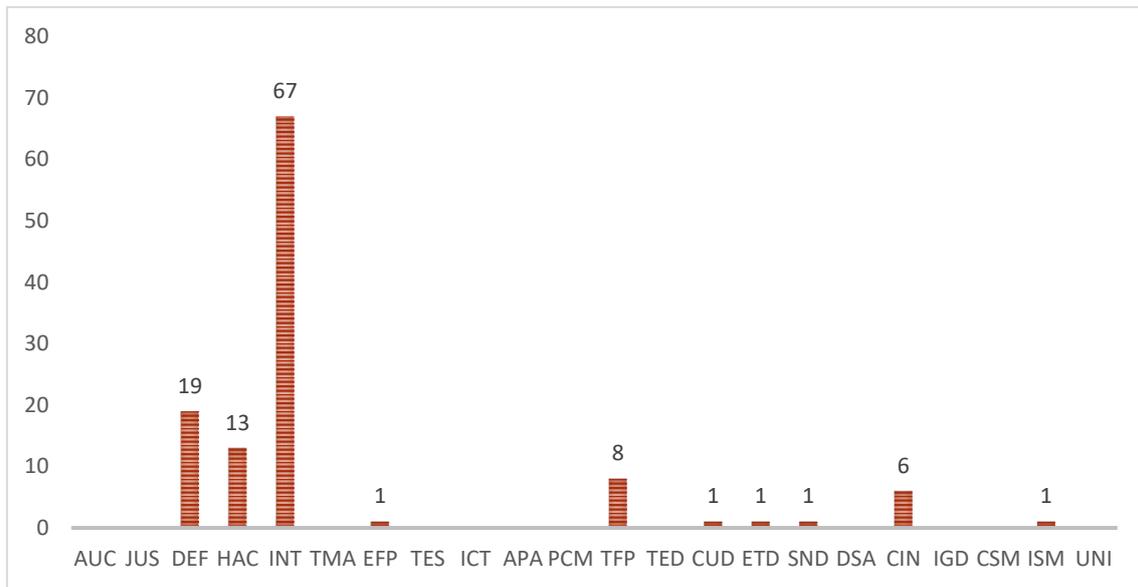
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

### 3.3.1. 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 118 estudios de análisis de la demanda. De ellos, 67 han sido realizados por el Ministerio del Interior, 19 por el Ministerio de Defensa y 13 por el Ministerio de Hacienda.

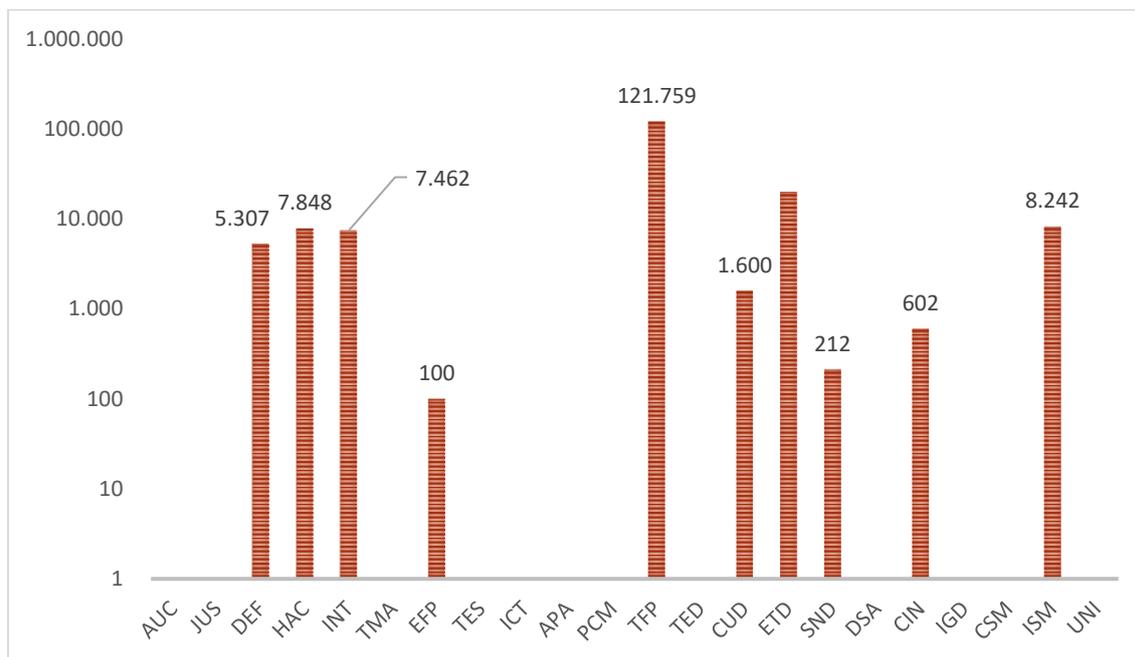
Gráfico 8 Actividad desplegada en el subprograma de análisis de la demanda por Ministerios



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 173.132 usuarios. Destaca el elevado número de participantes en los estudios realizados por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública que han alcanzado los 121.759.

**Gráfico 9 Número de participantes en los estudios de análisis de la demanda de 2021**



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

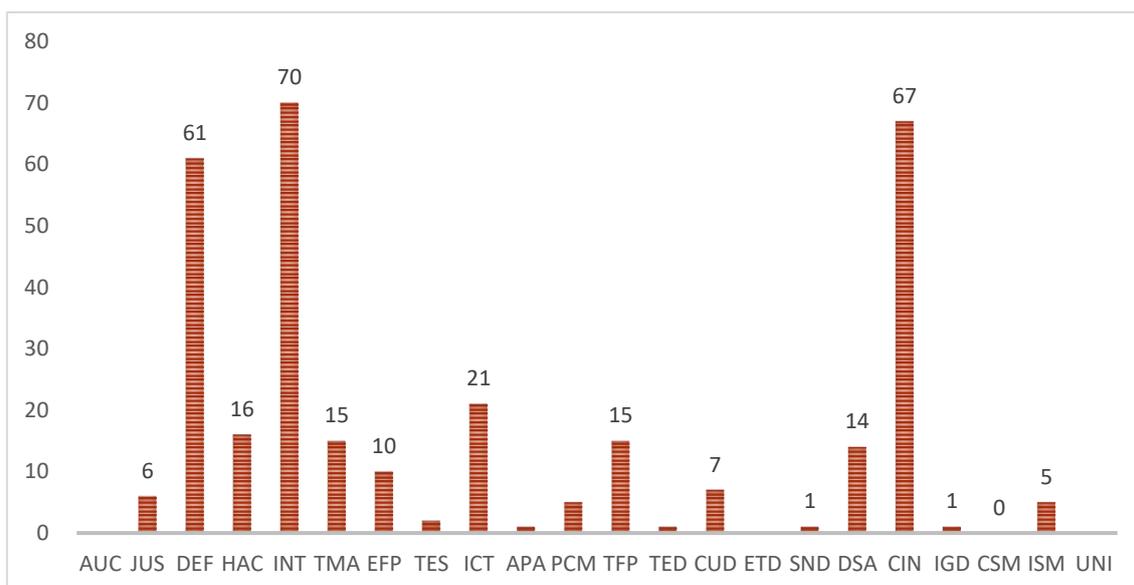
### 3.3.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción

Los estudios de evaluación de la satisfacción de los usuarios persiguen la medición de la percepción que tienen éstos 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 2021 se han realizado 318 estudios de evaluación de la satisfacción en la AGE.

Los Ministerios que más estudios han realizado en este subprograma son el de Interior (70), el de y el de Ciencia, Innovación (67) y Defensa (61).

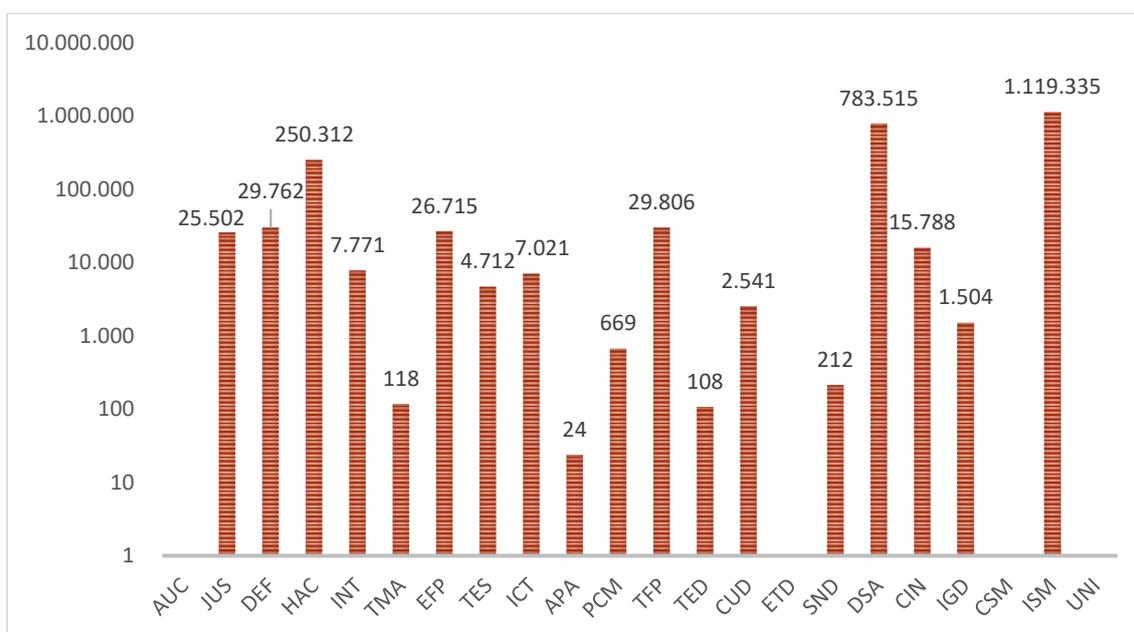
**Gráfico 10 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio**



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 2.305.415 usuarios de los servicios. En el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones la cifra ha ascendido a 1.119.335, seguidos del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con 783.515, y a continuación del Ministerio de Hacienda con 250.312.

**Gráfico 11 Número de participantes en los estudios de satisfacción de 2021**



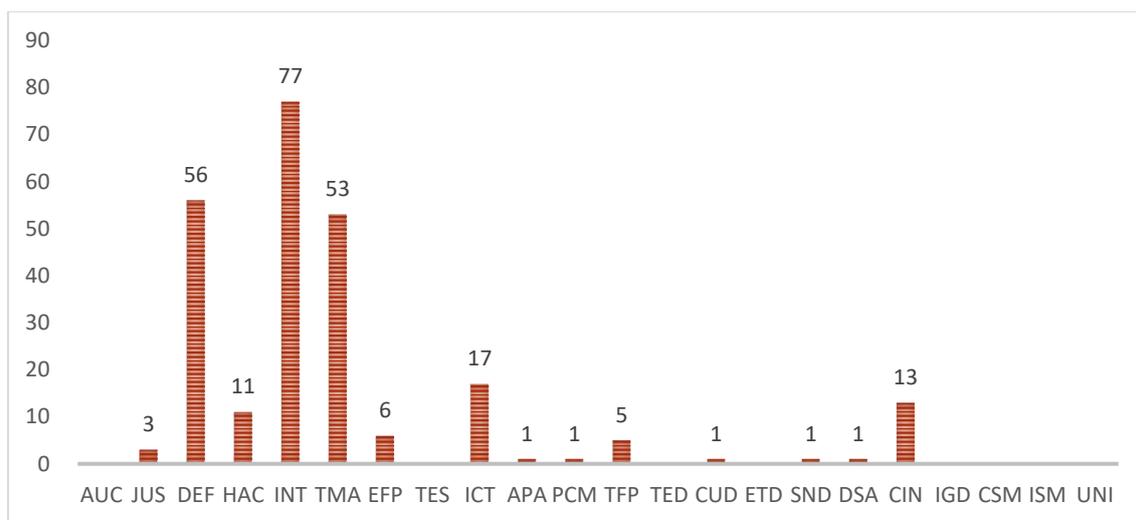
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Asimismo, debe señalarse que, si bien el Marco General únicamente contempla los estudios a usuarios de los servicios, las organizaciones públicas también han realizado entre

los propios empleados de la organización, estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en relación con el funcionamiento organizacional interno.

Así, durante el año 2021, se han realizado un total de 246 estudios dirigidos a las personas de la organización, de los que el 70% han sido estudios de evaluación de la satisfacción y el 30% restante de análisis de la demanda. De los datos analizados se puede observar que presentan un mayor número de estudios los Ministerios de Interior (77), de Defensa (56), y de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (53).

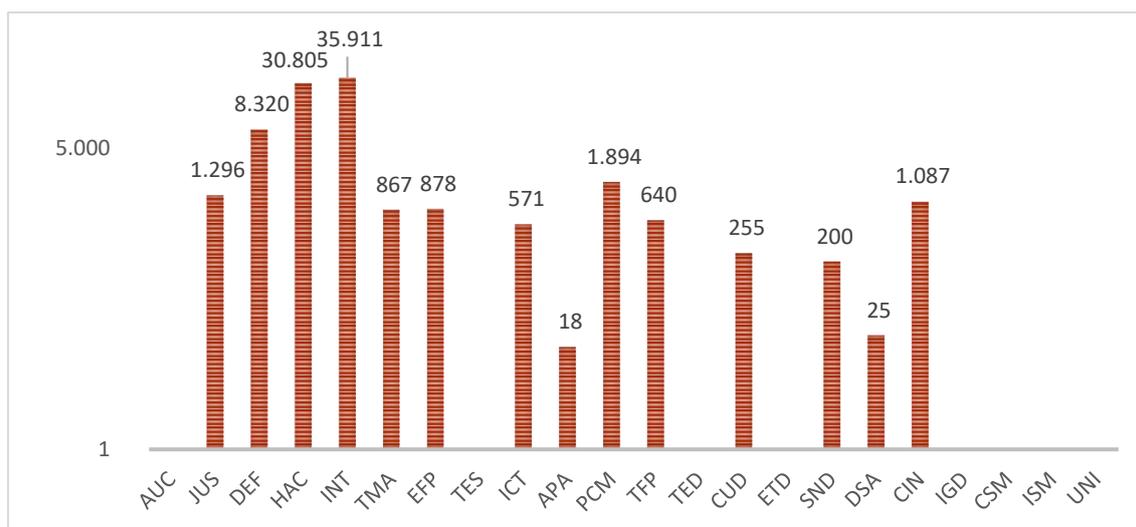
**Gráfico 12 Actuaciones en materia de AD/ES en personal de la organización, por Ministerio**



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

A través de estos estudios se han obtenido un total de 82.767 opiniones del propio personal de las organizaciones públicas.

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



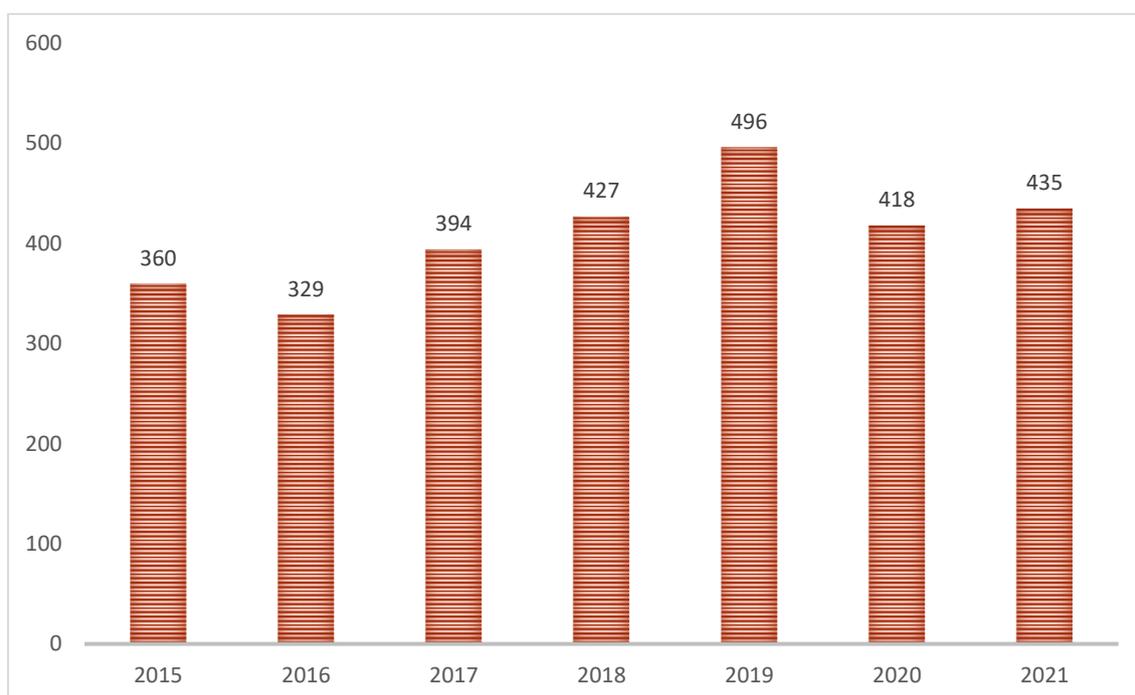
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

### 3.3.3. 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 2015-2021 se han realizado un total de 2.859 estudios, de los cuales el 78% son de evaluación de la satisfacción y el 22% restante de análisis de la demanda.

El promedio de estudios realizados durante el periodo mencionado es de 408, destacando el año 2019 en el que se realizaron un total de 496 estudios; por el contrario, el año de menos actividad fue el año 2016, con 329 estudios.

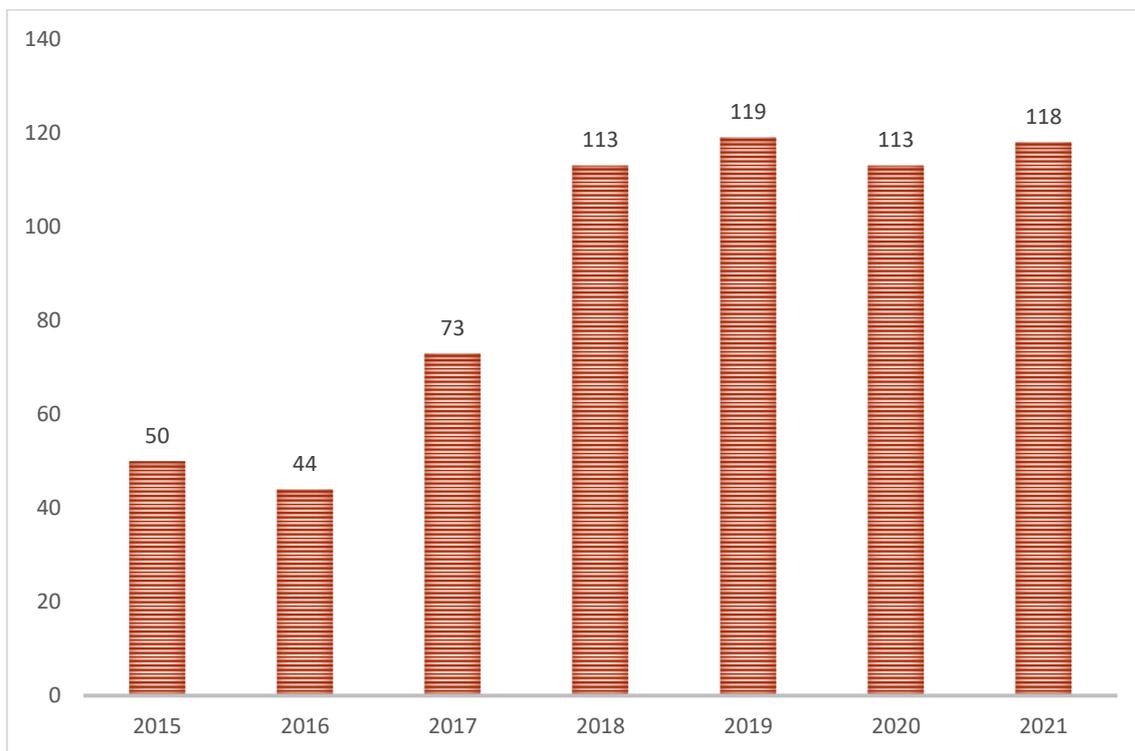
**Gráfico 14 Resultados de los estudios análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2015-2021**



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 630 estudios en la modalidad de análisis de la demanda, arrojando un promedio de 90 estudios anuales, destacando los años 2019 y 2021, en los que se han realizado 119 y 118 estudios respectivamente.

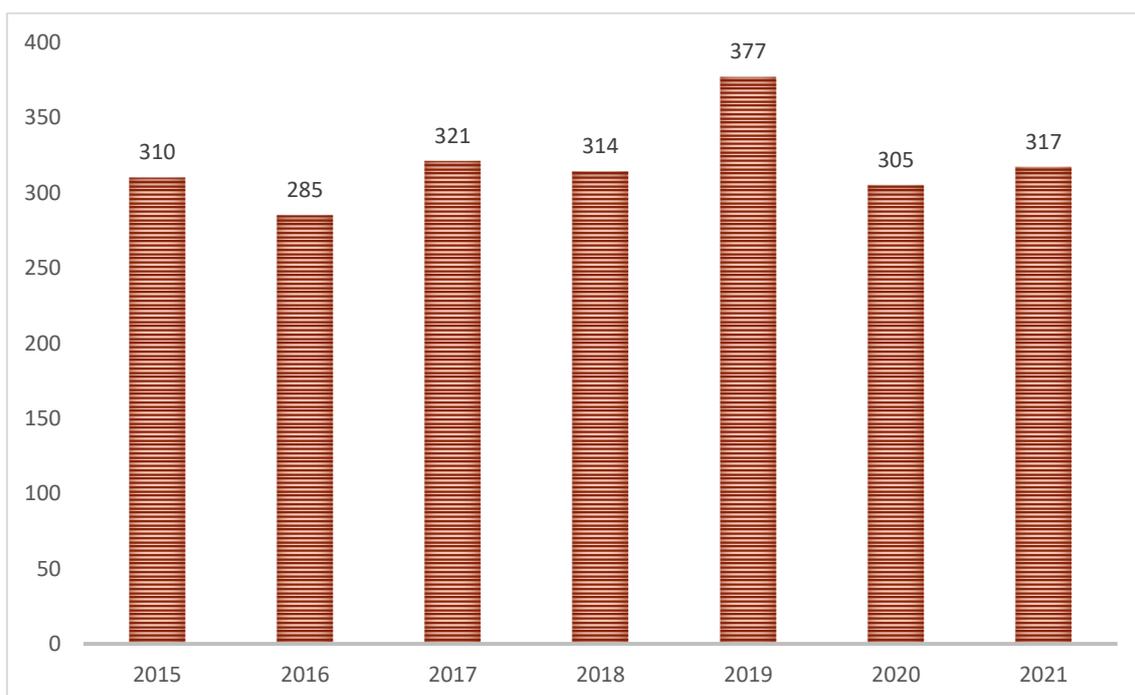
**Gráfico 15 Estudios de análisis de la demanda 2015-2021**



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 2.229, con un promedio de 318 estudios por año, destacando el año 2019, en el que se realizaron 377 evaluaciones de satisfacción.

**Gráfico 16 Estudios de evaluación de la satisfacción 2015-2021**



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

### 3.3.4. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Aplicación Voluntaria

En el programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción, los OAV un total de 121 estudios<sup>8</sup>, con el detalle que se recoge en la siguiente tabla:

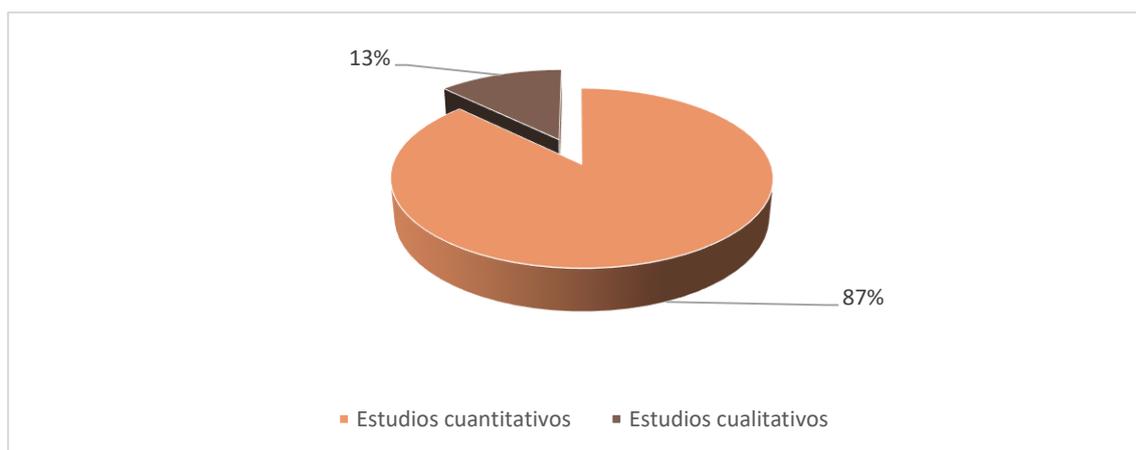
Tabla 5 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Ministerio	AD	ES	Total AD+ES
ENAIRE		2	2
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)		2	2
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda			0
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	7	1	8
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	4	2	6
Museo Nacional del Prado	1	4	5
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora		22	22
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	0	1	1
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE)			
M.P.		1	1
Universidad Nacional de Educación a Distancia	1	13	14
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	3	31	34
Entidad Pública Empresarial Red.Es	13	13	26
	<b>29</b>	<b>92</b>	<b>121</b>

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

Para la realización de dichos estudios se han utilizado mayoritariamente, 87% de técnicas de investigación cuantitativas, correspondiendo el 13 % restante a estudios realizados con técnicas de investigación cualitativas.

Gráfico 17 Porcentaje de tipo de estudio AD/ES

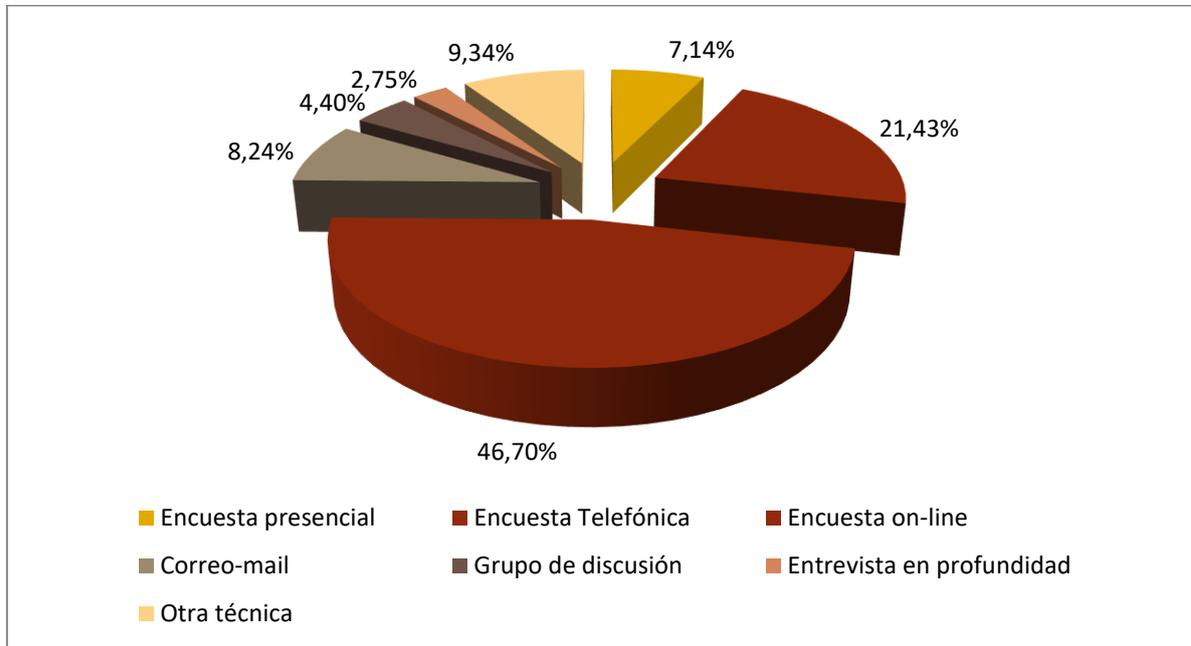


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

<sup>8</sup> La tabla solo recoge los datos de los estudios de satisfacción llevados a cabo por los OAVs a usuarios de los servicios, que son los que están contemplados en los Programas del MGMC. A pesar de esto, se hace constar que algunos OAVs han llevado a cabo en 2021 estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en relación con el funcionamiento organizacional interno.

En ambos casos, el método más utilizado para la realización de los estudios ha sido la encuesta on-line (46,70 %), seguida por las encuestas telefónicas y el correo electrónico (8,24%).

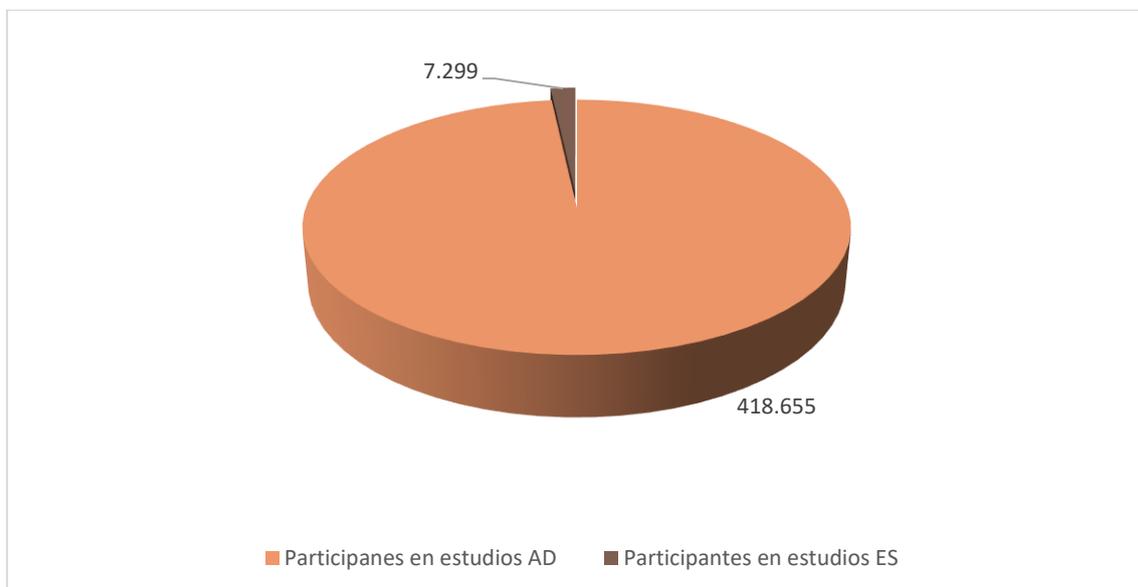
**Gráfico 18 Estudios AD/ES de los OAV por tipo de técnica utilizada**



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 OAVs en 2021 ha sido de 425.954.

**Gráfico 19 Número de participantes en los estudios de AD/ES en los Organismos de Aplicación Voluntaria**



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

### 3.4. 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<sup>9</sup>. Pueden referirse tanto al conjunto de los servicios que gestiona una organización como a un servicio concreto de la misma.

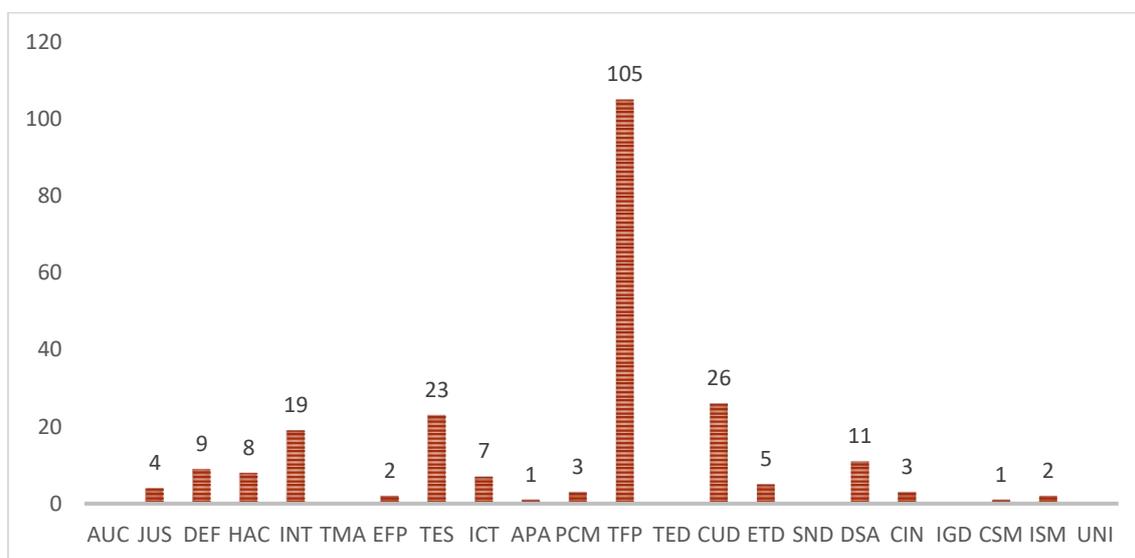
Las cartas de servicios permiten relacionar la gestión de la prestación de los servicios con lo que los ciudadanos esperan recibir. Actualmente, constituyen la herramienta más utilizada para iniciar y desarrollar la gestión de calidad en la AGE.

#### 3.4.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios durante 2021

A fecha 31 de diciembre de 2021 se contabilizaban en la Administración General del Estado un total de 229 cartas de servicios vigentes<sup>10</sup>.

El mayor número de cartas de servicios se concentran en los Ministerios de Política Territorial y Función Pública y de Cultura y Deporte. Igualmente, cuentan con un número destacado de cartas los Ministerios de Trabajo y Economía Social y el de Interior.

Gráfico 20 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2021



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

<sup>9</sup> Definición de carta de servicios establecida en el Marco Común sobre las cartas de servicios en las Administraciones Públicas Españolas.

<sup>10</sup> 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".

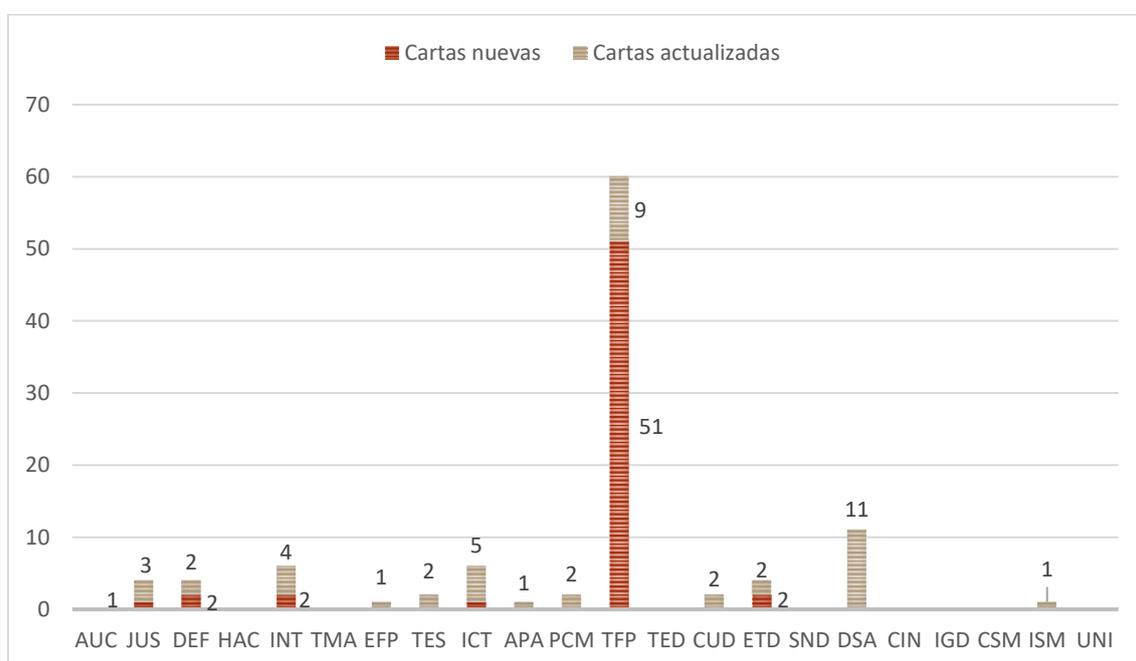
La actividad anual de este programase concreta en dos actuaciones diferenciadas:

- 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 2021 se han aprobado un total 59 cartas de servicios nuevas y se han actualizado 45 cuya vigencia había finalizado.

La mayor actividad en este programa durante el año 2021 corresponde al Ministerio de Política Territorial y Función Pública con 51 nuevas Cartas de Servicios, nueve actualizadas y 105 Cartas en vigor.

**Gráfico 21 Actividad de programa de cartas de servicios en 2021**



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

### 3.4.2. Calidad en la implantación del programa de cartas de servicios

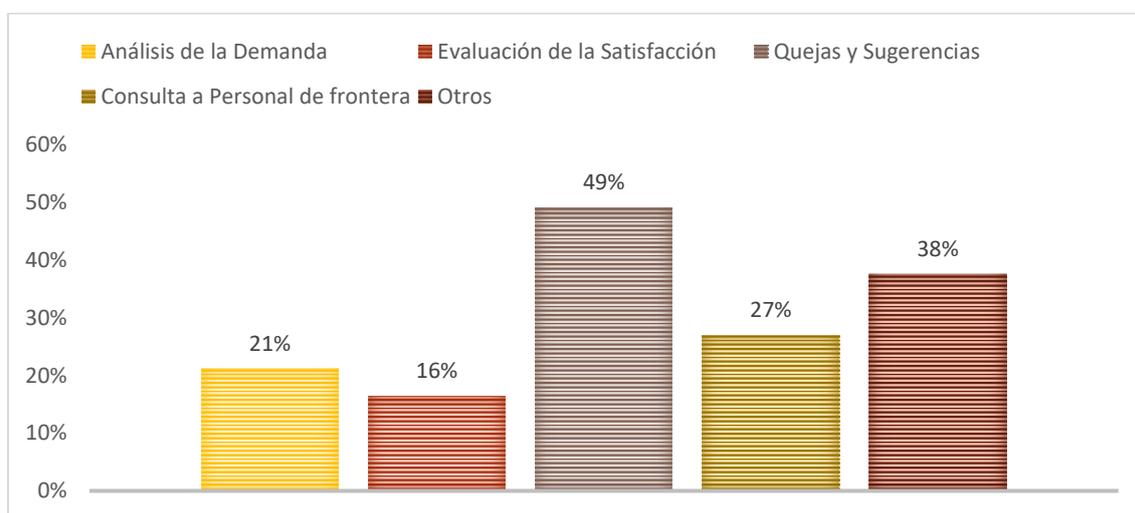
Las cartas de servicios recogen los compromisos de calidad que cada organización está dispuesta a asumir en sus relaciones con los usuarios y los indicadores para su medición. Para ello, se deben desarrollar una serie de actividades que determinen y fijen con minuciosidad y rigor dichos compromisos e indicadores.

Uno de los pasos claves previo a la formulación de compromisos es la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad.

Para su determinación, se pueden utilizar los resultados obtenidos a través de algunas de las técnicas de investigación social, como, encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión, etc.

De los datos facilitados por los Ministerios el medio más utilizado para la detección de expectativas de los usuarios en 2021 ha sido el estudio de las quejas y sugerencias recibidas. Asimismo, para concretar las actividades que realizaron al establecer los compromisos de sus cartas de servicios electrónicos, varias unidades del Ministerio de Política Territorial usaron otros medios como reuniones internas y externas, así como exámenes de los servicios por el método de cliente oculto. También se usaron consultas a los empleados que se encuentran en contacto directo con el usuario, como muestra el siguiente gráfico. También el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 informa que usó “otros medios” fundamentalmente para establecerlos en sus 11 Cartas de Servicios.

**Gráfico 22 Metodología para la definición de los compromisos**



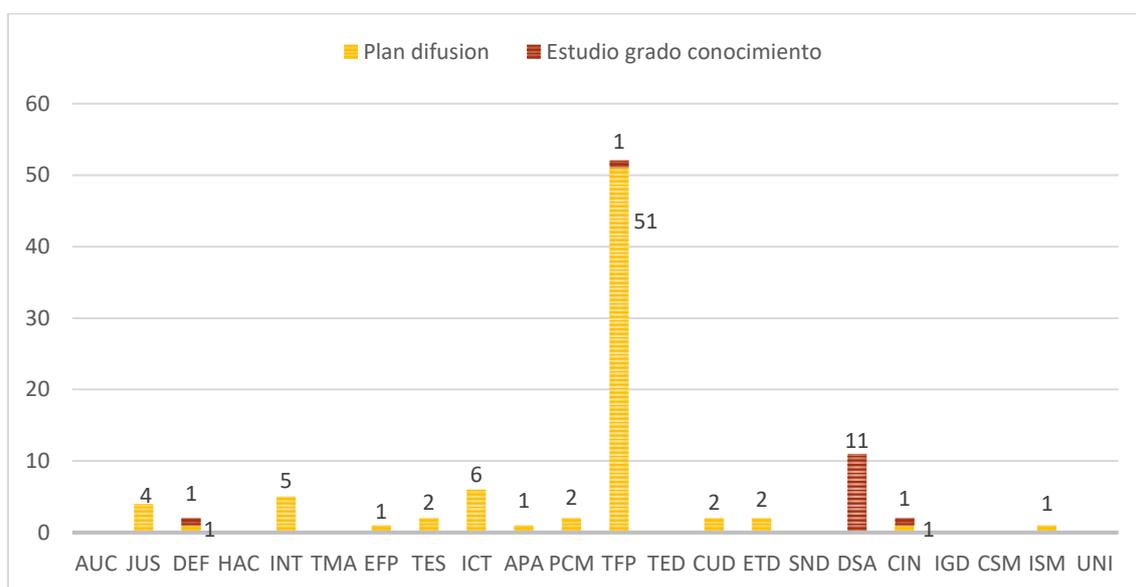
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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 en el Boletín Oficial del Estado, 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 2021 han tenido asociado una actuación de comunicación para su difusión. En concreto, el 76% de las cartas de servicios aprobadas han contado con un plan de comunicación.

En cuanto a la eficacia de la comunicación, en el año 2021 el porcentaje de estudio del grado de conocimiento es del 13%, esto es, un total de 14 cartas si bien concentradas en Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con 11 cartas y en Ministerio de Defensa, de Política Territorial y Función Pública y de Ciencia e Innovación con una carta cada uno de ellos.

**Gráfico 23 Plan de difusión y grado de conocimiento de las cartas de servicios**

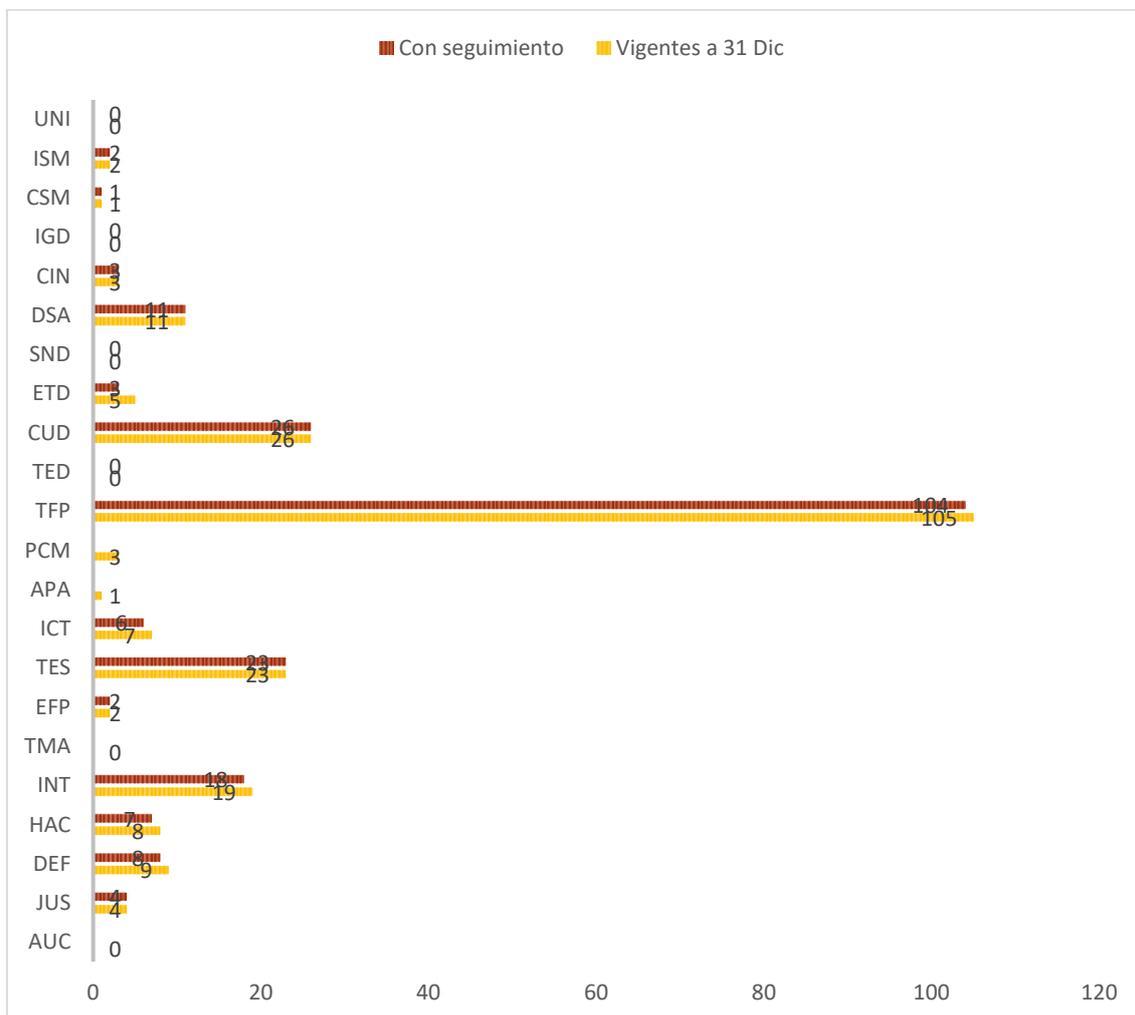


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Respecto al seguimiento de las cartas de servicios, con carácter general son los titulares de las cartas los que realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

Durante el año 2021, 218 cartas de servicios de las 229 vigentes han sido objeto de seguimiento periódico.

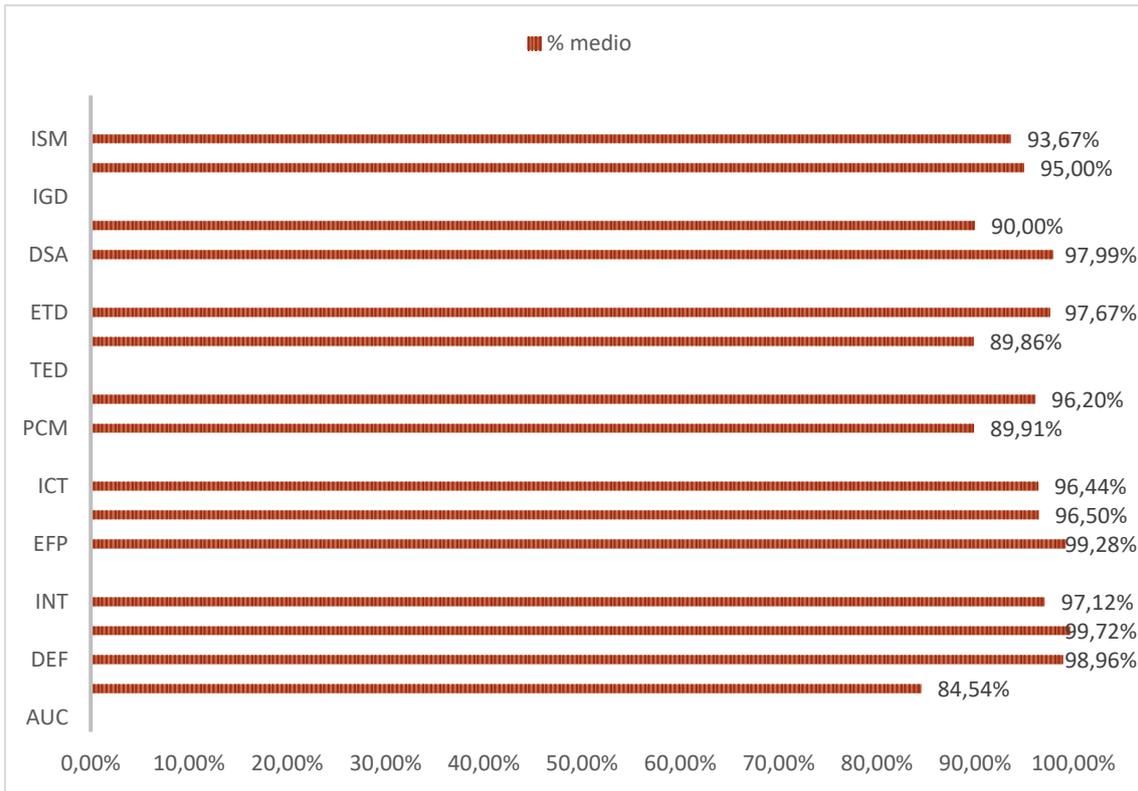
**Gráfico 24 Cartas de servicios con seguimiento periódico**



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

El grado medio de cumplimiento de los compromisos de las 218 cartas de servicios de la AGE que han tenido seguimiento ha sido de un 94,85%. Destacan los Ministerios de Hacienda (99,72%), Educación y Formación Profesional (99,28%) y Defensa (98,96%).

**Gráfico 25 Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerio (en %)**

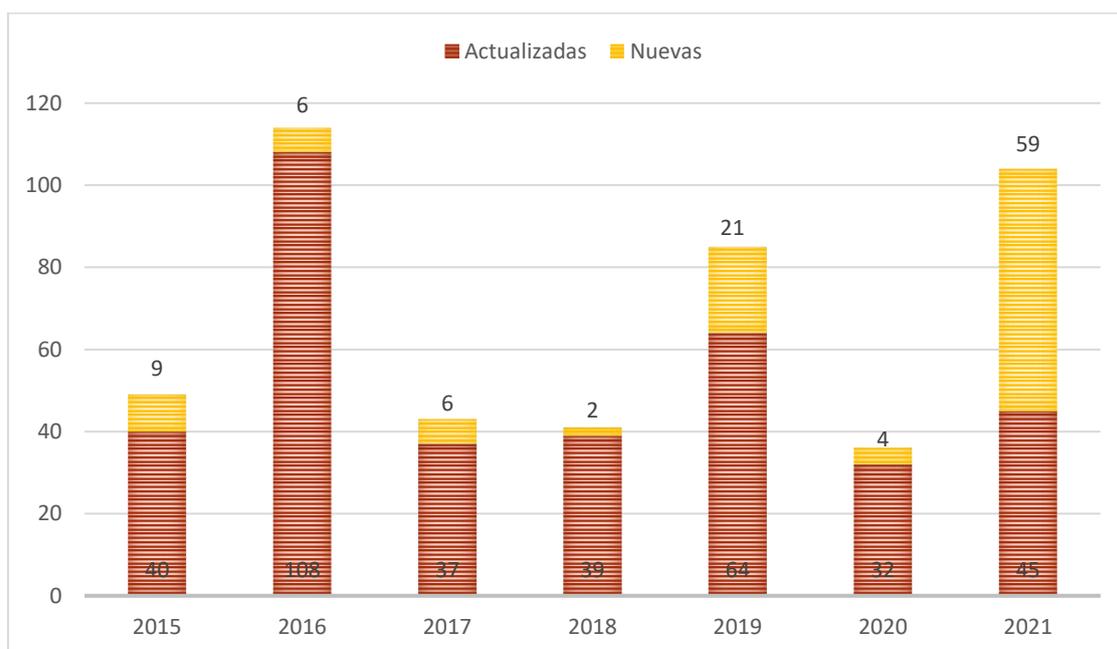


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

### 3.4.3. 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 (108 actualizaciones y 6 nuevas en aquel periodo).

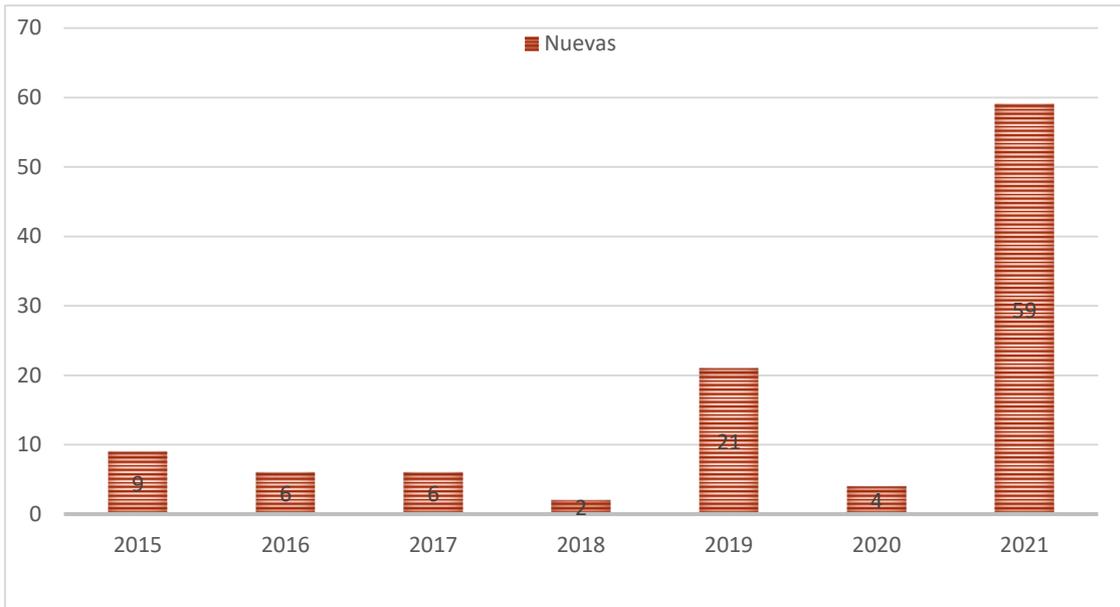
Gráfico 26 Número de cartas nuevas y actualizadas 2015-2021



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

En 2021 se han aprobado 59 nuevas cartas de servicios, alcanzando el mayor valor en la serie de cartas nuevas aprobadas desde 2015, 51 de las cuales corresponden al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

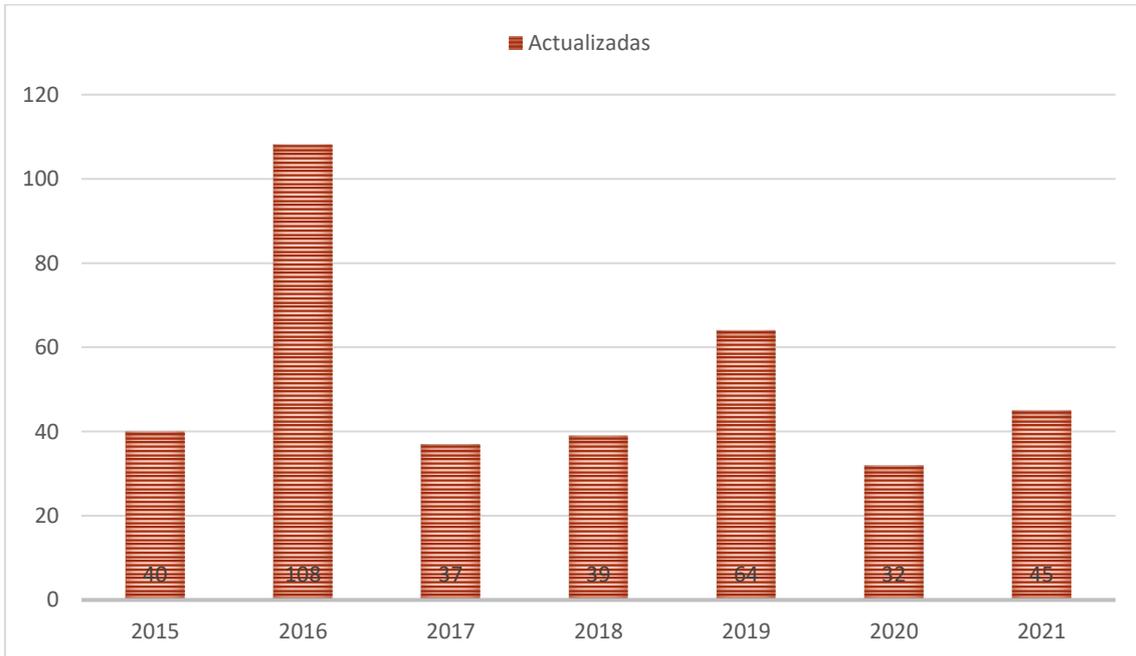
Gráfico 27 Cartas nuevas aprobadas 2015-2021



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 cuyas actualizaciones alimentan una gran actividad cada tres o cuatro años.

**Gráfico 28 Cartas de servicios actualizadas 2015-2021**



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

### 3.4.4. Programa de cartas de servicios en los Organismos de Aplicación

#### Voluntaria

A fecha 31 de diciembre de 2021 eran 6 las cartas de servicios vigentes en los OAV: 2 en el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, 3 en el organismo RED.es, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y 1 en cada uno de los Ministerios siguientes: Cultura y Deporte, Economía y Transformación Digital y Hacienda.

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

Ministerio	OAV	Fecha	% Cmpl.
HAC	Carta de Servicios de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.	07/02/2020	94%
CUD	Carta de Servicios del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.	16/12/2019	95%
MTA	Carta de Servicios 2019-2022 de ENAIRE, E.P.E.	22/03/2019	100%
	Carta de Servicios de la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima 2019-2021.	12/07/2019	89%
ETD	Carta de Servicios electrónicos de Dominios “.es”	10/06/2021	100%
	Carta de Servicios electrónicos de Red IRIS	10/06/2021	100%
	Cartas de Servicios de ONTSI	10/06/2021	100%

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

Las seis cartas de servicio disponen de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos. La media de cumplimiento en los OAVs es 96,33%, destacando el caso de las correspondientes a ENAIRE y a Red.es, que alcanza el 100%.

### **3.5. Programa de quejas y sugerencias**

Mediante este programa los diversos órganos y 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. No obstante, es preciso señalar que algunos Ministerios no han podido detallar su clasificación por canal de entrada, motivo o tiempo de respuesta (en los correspondientes apartados del presente informe quedan englobadas en la categoría “desajustes”).

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.

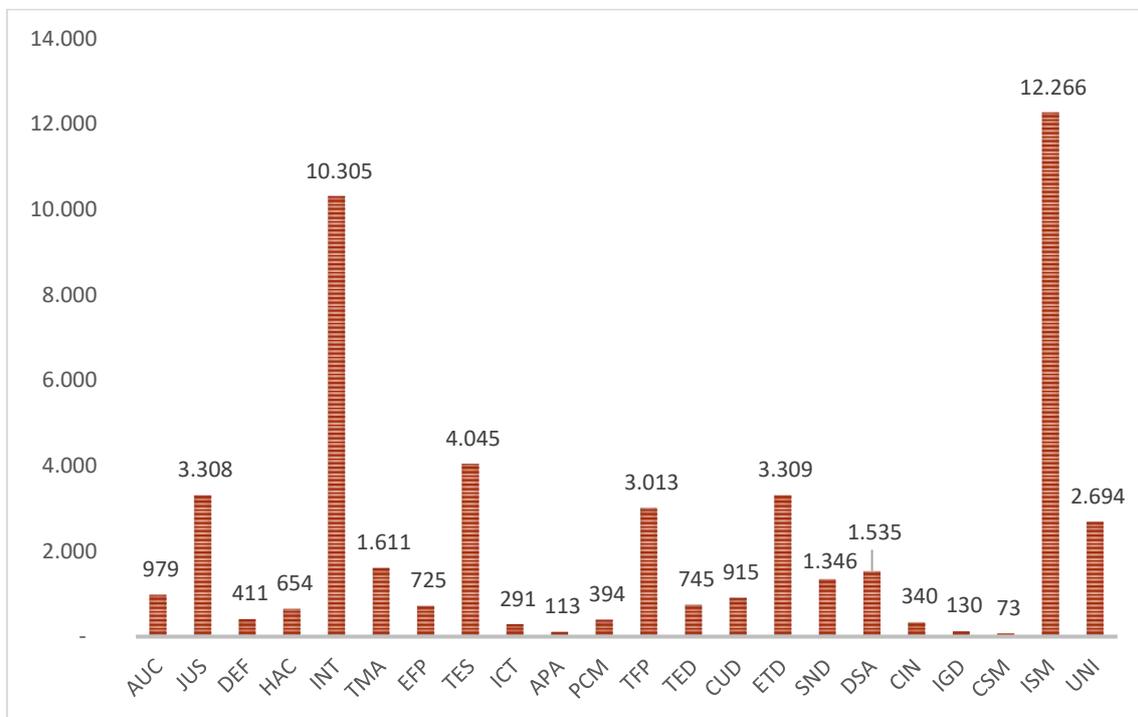
### 3.5.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2021

Durante el año 2021 se recibieron en la AGE un total de 49.202 quejas y sugerencias, de las que el 95 % se corresponde con comunicaciones de quejas y el 5 % restante con sugerencias.

Los Ministerios que han recibido un mayor número de quejas y sugerencias han sido el de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (24,9 %) y el Ministerio del Interior (20,9 %).

Los Departamentos Ministeriales que en han recibido menor número de quejas y sugerencias en porcentaje han sido el Ministerio de Consumo con 0,15 %, seguido del de Agricultura, Pesca y Alimentación (0,17 %), con un 0,23% y del Ministerio de Igualdad, con un 0,26%.

Gráfico 29 Número de quejas y sugerencias recibidas en 2021



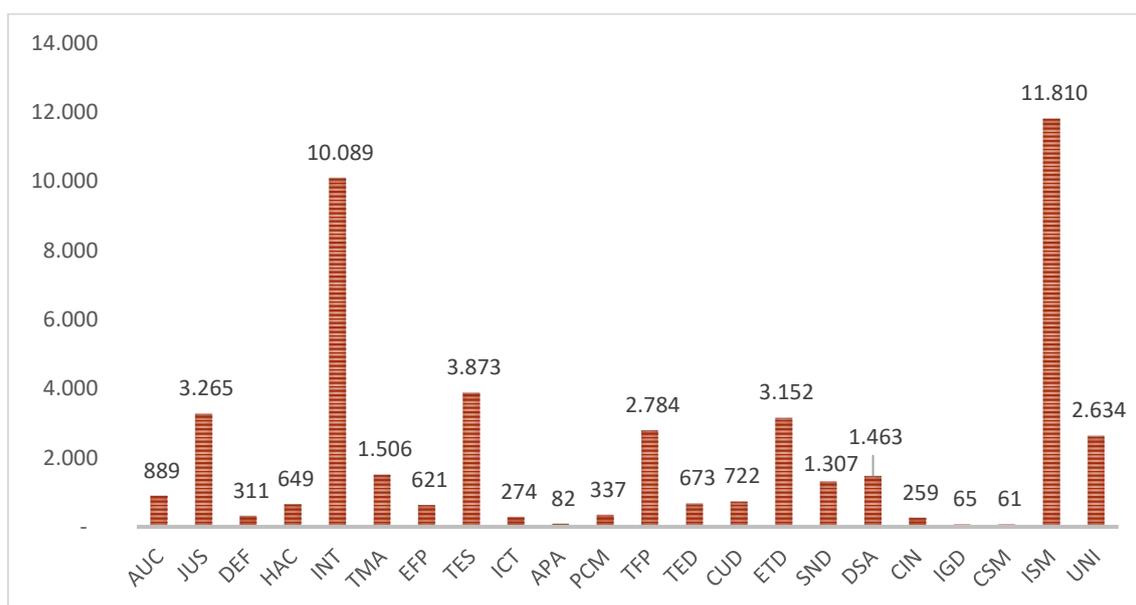
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

La distribución segmentando los resultados por ambas categorías, es la siguiente:

Las quejas presentadas han sido 46.826. Los Ministerios que mayor número han recibido son el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 11.810, el Ministerio del Interior con 10.089, y Ministerio de Trabajo y Economía Social con 3.873.

Por el contrario, los Ministerios con menor número de quejas han sido: Ministerio de Consumo con 61, Ministerio de Igualdad, con 65 y Agricultura, Pesca y Alimentación con 82.

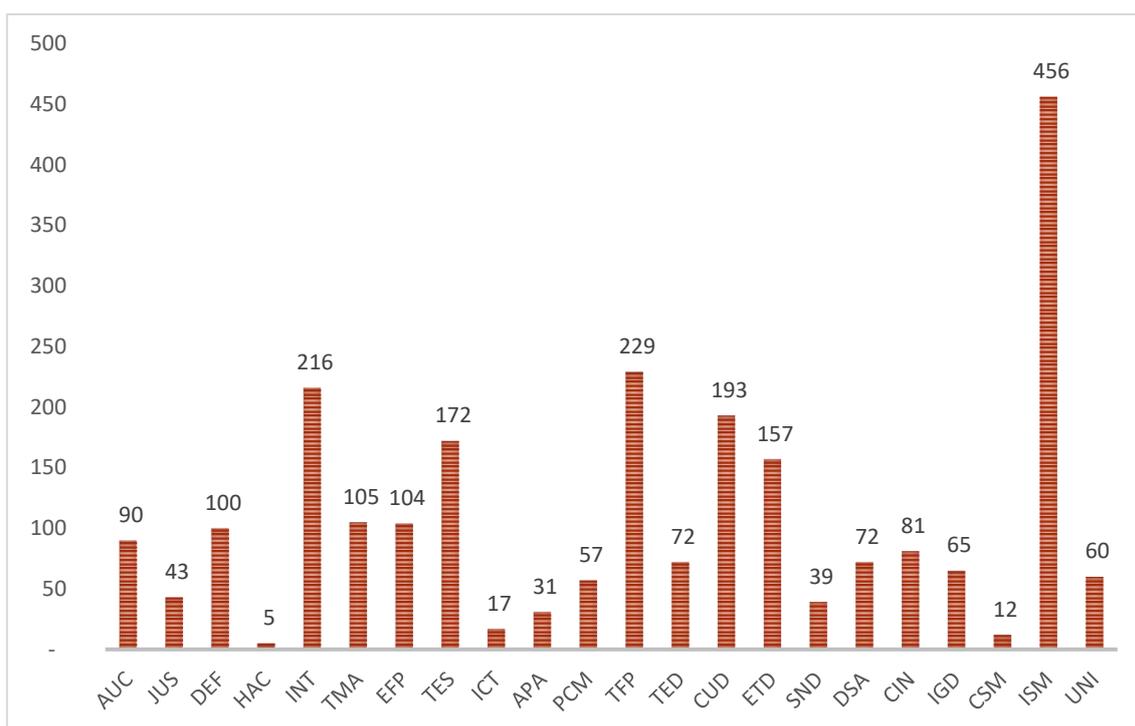
**Gráfico 30 Número de quejas recibidas en 2021**



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

En cuanto a las sugerencias, en 2021 se han recibido un total de 2.376. Destacan el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 456, seguido del Ministerio de Política Territorial y Función Pública con 229, y en tercer lugar el Ministerio del Interior con 216.

**Gráfico 31 Número de sugerencias recibidas en 2021**

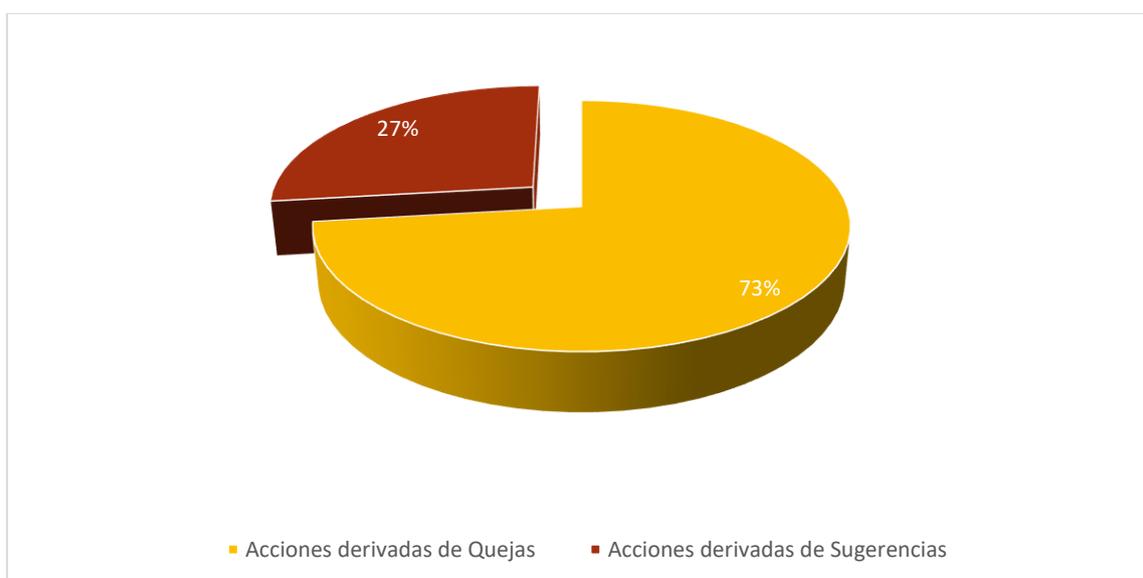


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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

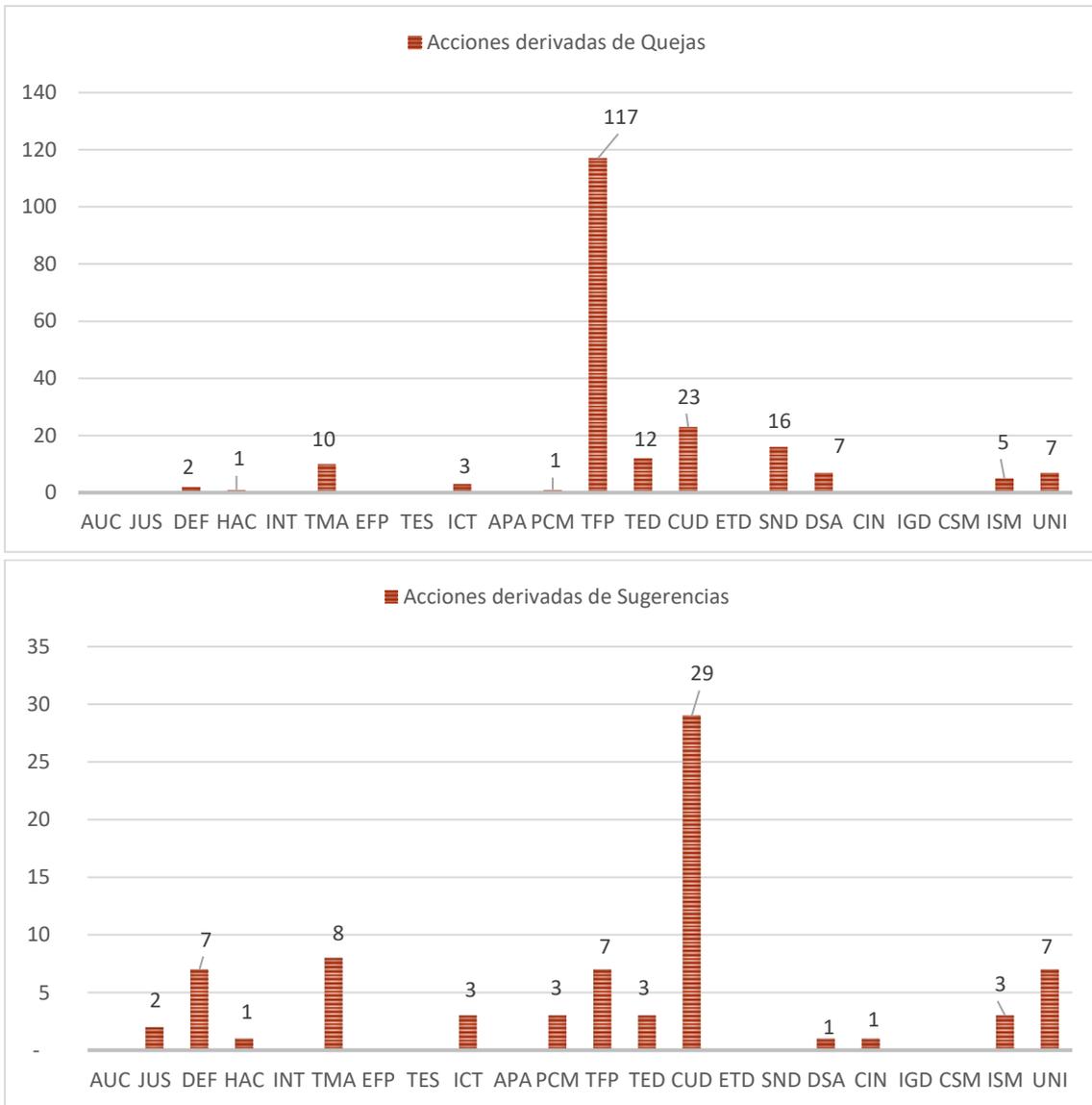
Así, durante el año 2021 se han implantado en la AGE 279 acciones de mejora derivadas de este Programa, de las que el 73 % (204) se formulan con motivo de quejas y el 27 % (75) a raíz de la presentación de sugerencias.

**Gráfico 32 Acciones de mejora implantadas**



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

**Gráfico 33 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio**



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

### 3.5.2. Canal de entrada

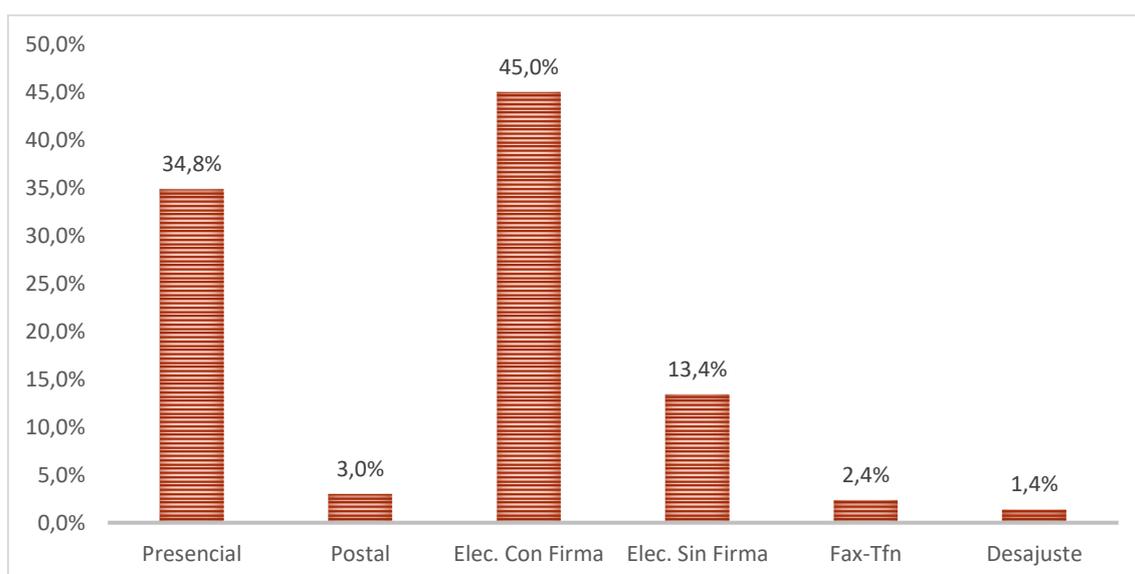
De acuerdo con el Real Decreto 951/2005, las quejas y sugerencias pueden formularse presencialmente, rellenando el formulario existente en las oficinas de atención presencial, por correo postal o por medios electrónicos.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el artículo 11.2.b del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, determina que las sedes electrónicas asociadas dispondrán de un enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.

Los datos proporcionados por los Departamentos reflejan que los ciudadanos, mayoritariamente, han presentado sus quejas a través de medios electrónicos con firma electrónica en un 45 % (21.075); el canal presencial ha sido utilizado por el 34,8 % (16.309) y los medios electrónicos sin firma electrónica por el 13,4 % (6.286). A través del canal postal han presentado sus quejas el 3 % (1.398) de los ciudadanos y a través de teléfono el 2,4 % (1.113). Finalmente, hay que señalar que un 1,4 % de las quejas recibidas en la AGE no han sido clasificadas.

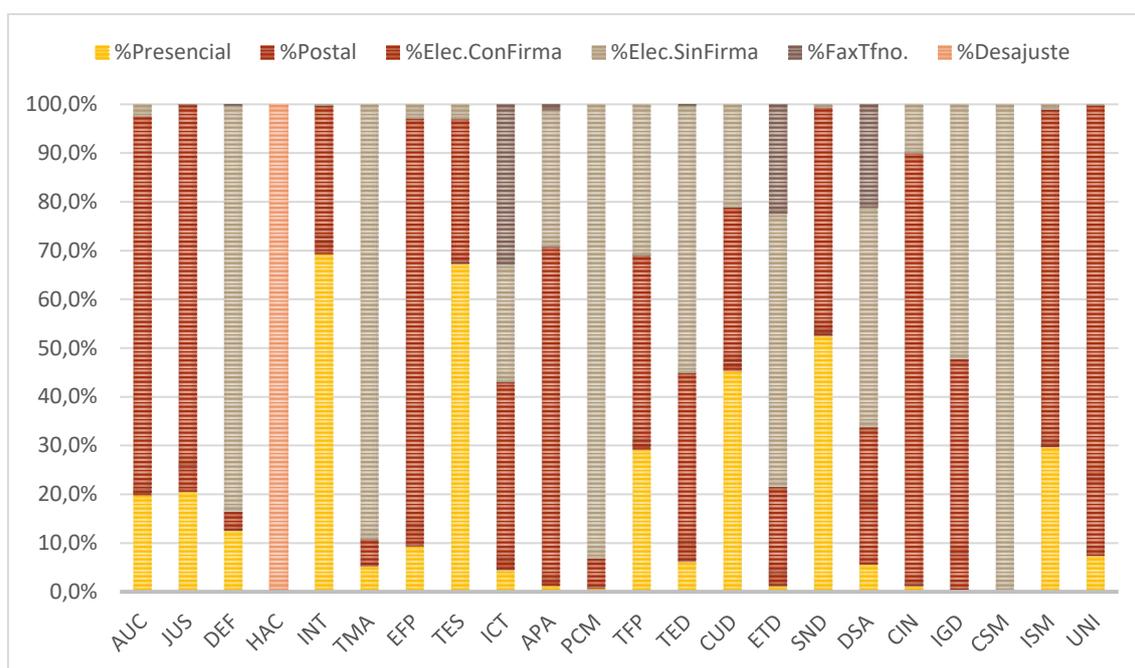
La presentación a través de medios electrónicos, con y sin firma, es la forma más habitual de presentación de quejas en la mayoría de los Ministerios. No obstante, en los Ministerios de Interior, de Cultura y Deporte de Trabajo y Economía Social y de Sanidad, el canal presencial es el más usado

**Gráfico 34 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada**



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

Gráfico 35 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada y Ministerio



Siglas	%Presencial	%Postal	%Elec.ConFirma	%Elec.SinFirma	%FaxTfno.	%Desajuste
AUC	19,8%	0,9%	76,8%	2,5%	0,0%	0,0%
JUS	20,6%	5,2%	74,1%	0,1%	0,0%	
DEF	12,5%	3,9%	0,0%	83,3%	0,3%	0,0%
HAC	0,3%		0,2%	0,2%		99,4% <sup>11</sup>
INT	69,3%	3,0%	27,4%	0,3%	0,0%	0,0%
TMA	5,2%		5,6%	89,2%		
EFP	9,3%	3,7%	84,1%	2,9%	0,0%	0,0%
TES	67,3%	0,3%	29,4%	3,0%		
ICT	4,4%	2,2%	36,5%	24,1%	32,8%	0,0%
APA	1,2%	1,2%	68,3%	28,0%	1,2%	
PCM	0,6%	0,3%	5,9%	93,2%	0,0%	0,0%
TFP	29,2%	1,2%	38,6%	31,0%		
TED	6,1%	3,9%	34,9%	54,8%	0,3%	0,0%
CUD	45,3%	1,7%	31,9%	21,2%		
ETD	1,1%	2,9%	17,5%	56,1%	22,5%	0,0%
SND	52,5%	0,9%	45,9%	0,7%		
DSA	5,6%	12,6%	15,5%	45,0%	21,2%	0,0%
CIN	1,2%	0,4%	88,4%	10,0%		
IGD	0,0%	7,7%	40,0%	52,3%	0,0%	0,0%
CSM				100,0%		
ISM	29,6%	0,6%	68,7%	1,2%	0,0%	0,0%
UNI	7,3%	16,2%	76,2%	0,2%		

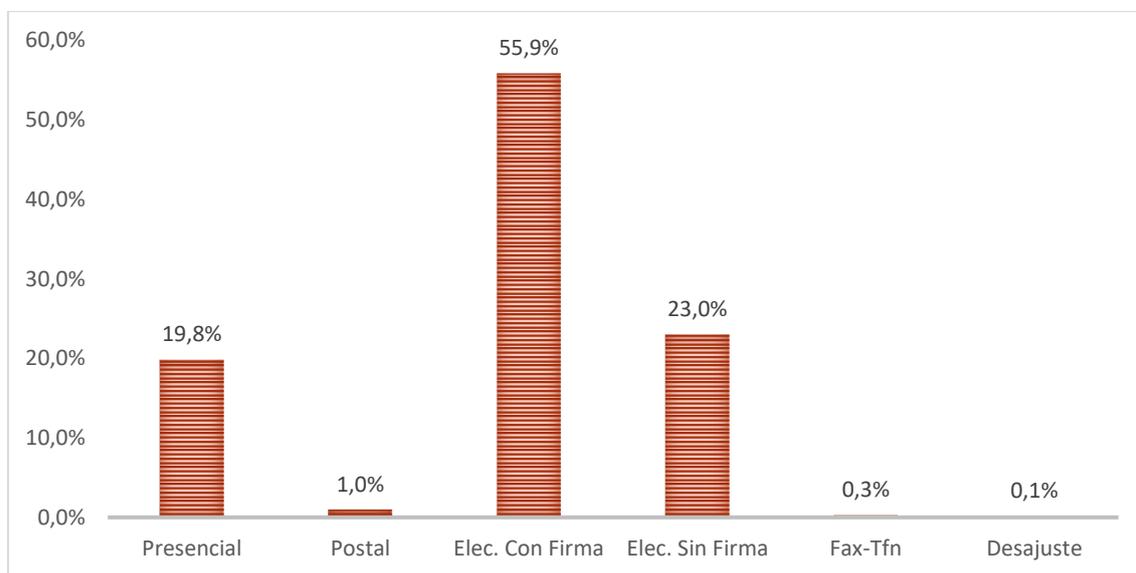
<sup>11</sup> Algunas aplicaciones de gestión de Quejas/Sugerencias no permiten diferenciar su presentación por canal de entrada.

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

En cuanto a las sugerencias, el 55,9 % (1.327) se ha realizado a través de medios electrónicos con firma, el 20,0 % (540) a través de medios electrónicos sin firma, el 19,8 % (471) se presentan a través del canal presencial, el 0,3 % (6) a través de teléfono y el 1 % (23) a través del canal postal. El 0.1 % (362) de las sugerencias no están clasificadas por canal.

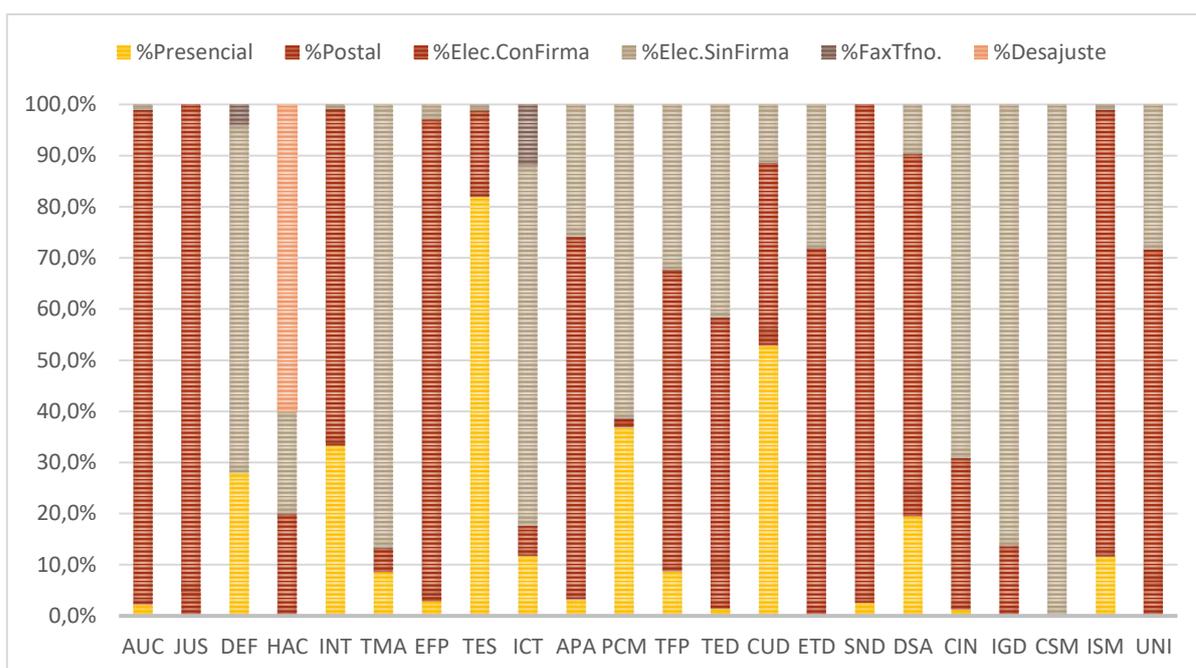
En 2021, el canal electrónico, con firma y sin firma, ha sido el medio más usado por los ciudadanos para la presentación de sugerencias en todos los Departamentos salvo en el Ministerio de Trabajo y Economía Social y en el Ministerio de Cultura y Deporte, donde el más utilizado ha sido el presencial.

**Gráfico 36 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada**



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

**Gráfico 37 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada y Ministerio**



Siglas	%Presencial	%Postal	%Elec.ConFirma	%Elec.SinFirma	%FaxTfno.	%Desajuste
AUC	2,2%	0,0%	96,7%	1,1%	0,0%	0,0%
JUS		4,7%	95,3%			
DEF	28,0%	0,0%	0,0%	68,0%	4,0%	0,0%
HAC			20,0%	20,0%		60,0% <sup>12</sup>
INT	33,3%	0,5%	65,3%	0,9%	0,0%	0,0%
TMA	8,6%		4,8%	86,7%		
EFP	2,9%	1,0%	93,3%	2,9%	0,0%	0,0%
TES	82,0%		16,9%	1,2%		
ICT	11,8%	0,0%	5,9%	70,6%	11,8%	0,0%
APA	3,2%		71,0%	25,8%		
PCM	36,8%	0,0%	1,8%	61,4%	0,0%	0,0%
TFP	8,7%		59,0%	32,3%		
TED	1,4%	8,3%	48,6%	41,7%	0,0%	0,0%
CUD	52,8%	2,6%	33,2%	11,4%		
ETD	0,0%	0,0%	72,0%	28,0%	0,0%	0,0%
SND	2,6%		97,4%			
DSA	19,4%	4,2%	66,7%	9,7%	0,0%	0,0%
CIN	1,2%		29,6%	69,1%		
IGD	0,0%	0,0%	13,8%	86,2%	0,0%	0,0%
CSM				100,0%		
ISM	11,6%	0,2%	87,1%	1,1%	0,0%	0,0%
UNI		6,7%	65,0%	28,3%		

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

<sup>12</sup> Algunas aplicaciones de gestión de Quejas/Sugerencias no permiten diferenciar su presentación por canal de entrada.

### 3.5.3. 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.

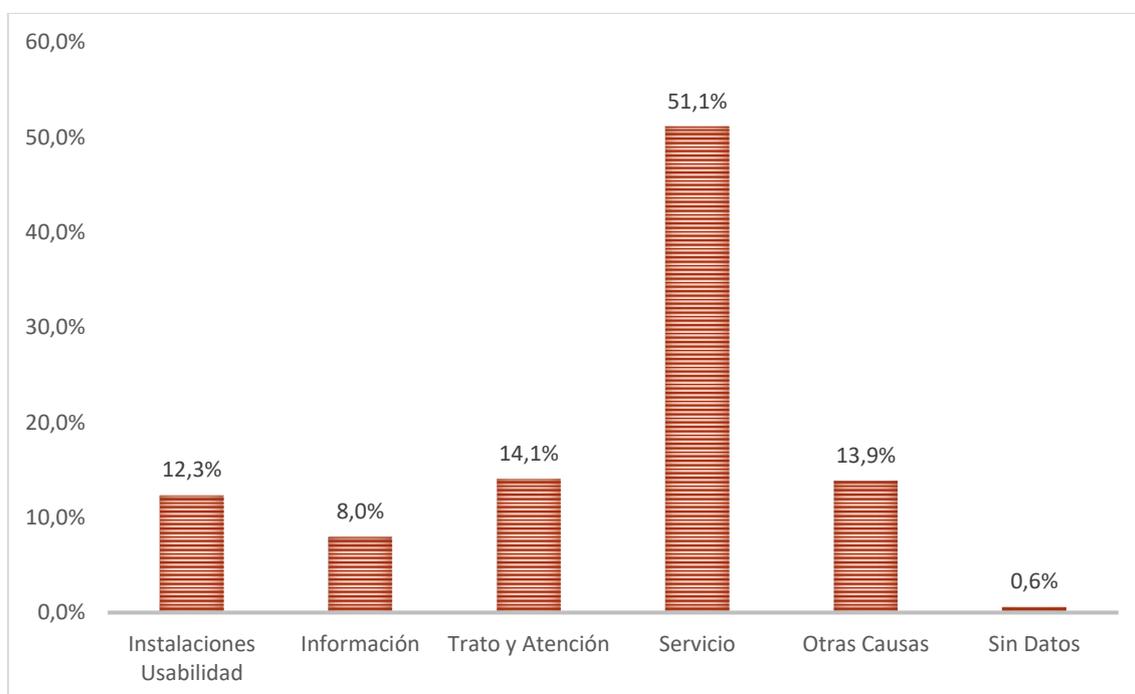
Se analiza en primer lugar el detalle de los motivos por los que se han presentado quejas.

El principal motivo de las 46.826 quejas recibidas en los Ministerios durante 2021 fue la calidad del servicio prestado (51,1 %). En este elemento 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 servicio, o el incumplimiento de expectativas.

Le siguen como causas de queja, el trato y atención (14,1 %), las instalaciones y la usabilidad (12,3 %) y la información recibida (8 %). Hay que señalar que un 13,9 % de las quejas se engloban bajo un epígrafe genérico (otras causas), correspondiendo mayoritariamente a órganos del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Ministerio de Consumo y Ministerio de Igualdad.

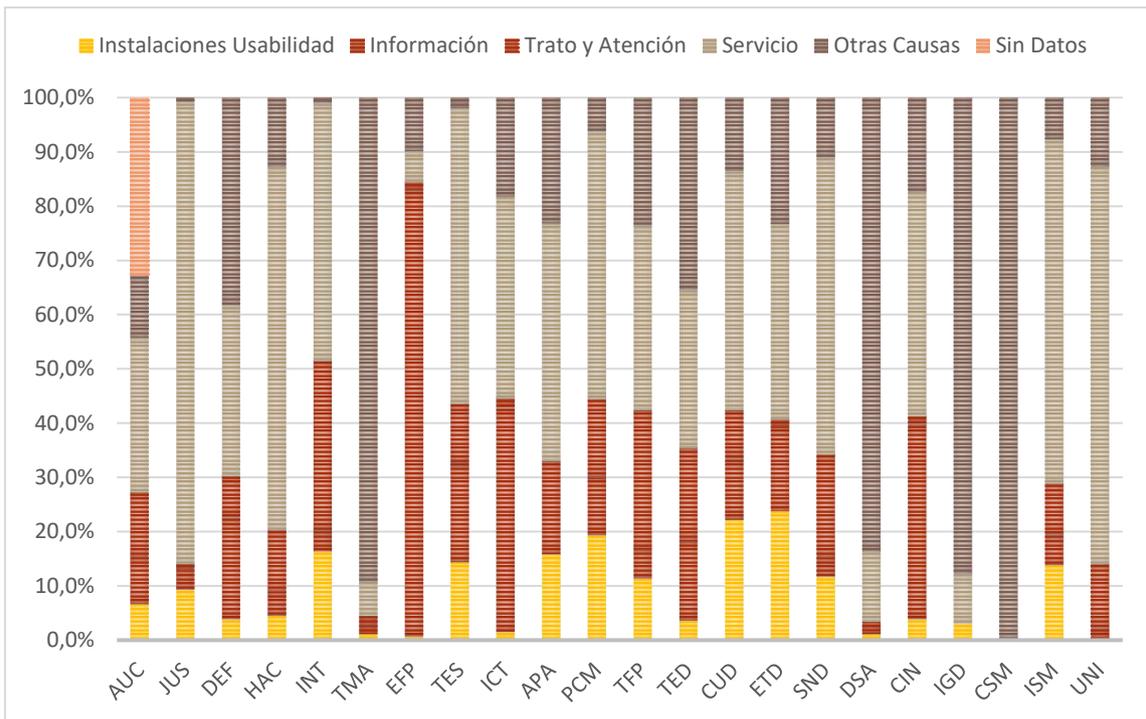
Asimismo, hay un 0,6 % de quejas sin clasificar.

**Gráfico 38 Distribución porcentual de quejas por motivo**



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

**Gráfico 39 Distribución porcentual de quejas por causa en cada Ministerio**

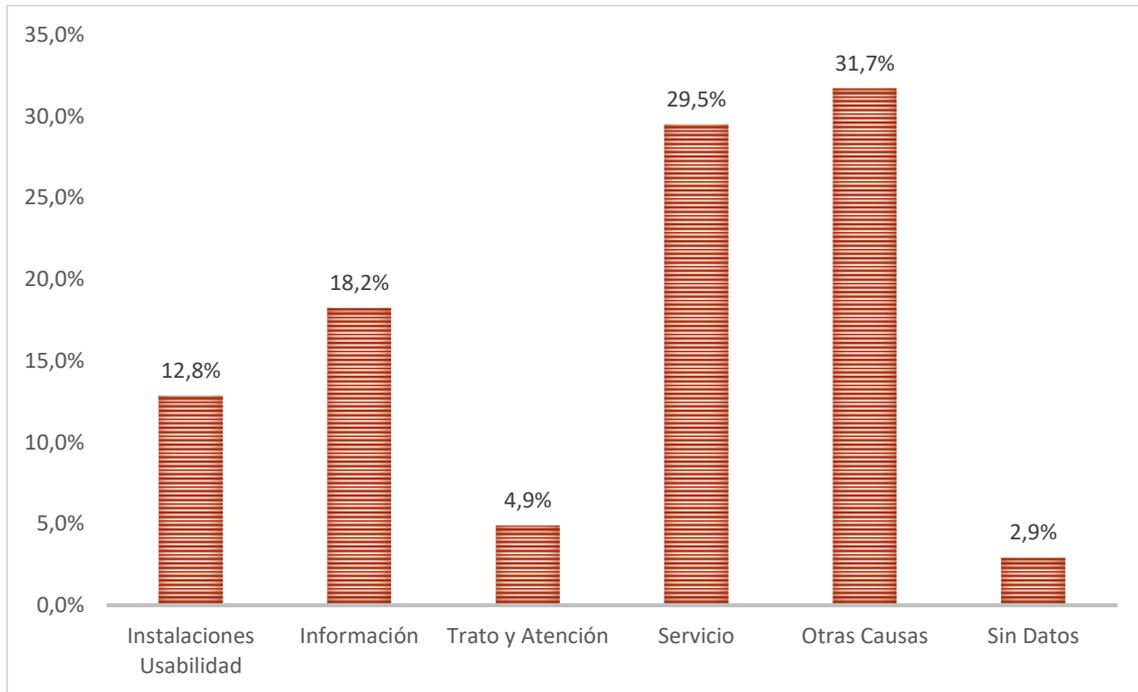


Siglas	Instalaciones Usabilidad	Información	Trato y Atención	Servicio	Otras Causas	Sin Datos
AUC	6,6%	8,7%	12,0%	28,5%	11,5%	32,7%
JUS	9,3%	3,6%	1,2%	85,1%	0,8%	
DEF	3,9%	18,6%	7,7%	31,5%	38,3%	0,0%
HAC	4,5%	4,5%	11,4%	66,9%	12,8%	
INT	16,4%	3,7%	31,5%	47,5%	0,9%	0,0%
TMA	1,1%	1,6%	1,7%	6,4%	89,2%	
EFP	0,6%	82,3%	1,4%	5,8%	9,8%	0,0%
TES	14,4%	18,1%	11,2%	54,5%	1,9%	
ICT	1,5%	41,2%	1,8%	37,2%	18,2%	0,0%
APA	15,9%	17,1%		43,9%	23,2%	
PCM	19,3%	10,7%	14,5%	49,3%	6,2%	0,0%
TFP	11,4%	5,3%	25,7%	34,1%	23,6%	
TED	3,6%	14,6%	17,2%	29,3%	35,4%	0,0%
CUD	22,2%	11,2%	9,0%	44,0%	13,6%	
ETD	23,8%	15,5%	1,4%	36,0%	23,3%	0,0%
SND	11,7%	3,5%	19,1%	54,6%	11,1%	
DSA	1,1%	0,5%	1,8%	13,0%	83,6%	0,0%
CIN	3,9%	35,9%	1,5%	41,3%	17,4%	
IGD	3,1%	0,0%	0,0%	9,2%	87,7%	0,0%
CSM					100,0%	
ISM	13,8%	5,6%	9,5%	63,4%	7,7%	0,0%
UNI	0,1%	2,2%	11,8%	73,2%	12,8%	

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

Los motivos de presentación de sugerencias en año 2021 no han podido ser tan claramente clasificados como en el caso de las quejas y una parte importante (un 31,7%) se han venido englobando en un apartado genérico "otras causas". No obstante, la calidad del servicio es la segunda causa, concentrando el 29,5% de las sugerencias.

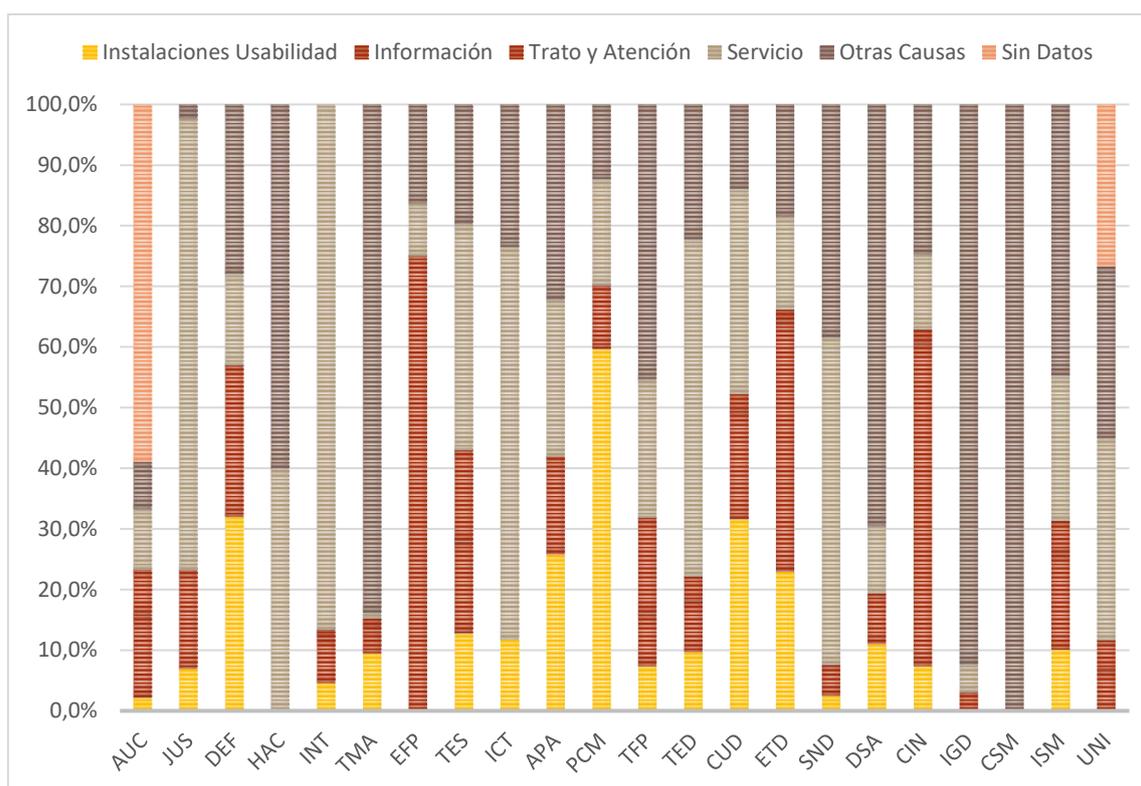
**Gráfico 40 Número de sugerencias clasificadas por motivo**



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 41 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio**



Siglas	Instalaciones Usabilidad	Información	Trato y Atención	Servicio	Otras Causas	Sin Datos
AUC	2,2%	13,3%	7,8%	10,0%	7,8%	58,9%
JUS	7,0%	16,3%		74,4%	2,3%	
DEF	32,0%	25,0%	0,0%	15,0%	28,0%	0,0%
HAC				40,0%	60,0%	
INT	4,6%	7,4%	1,4%	86,6%	0,0%	0,0%
TMA	9,5%	3,8%	1,9%	1,0%	83,8%	
EFP	0,0%	75,0%	0,0%	8,7%	16,3%	0,0%
TES	12,8%	15,1%	15,1%	37,2%	19,8%	
ICT	11,8%	0,0%	0,0%	64,7%	23,5%	0,0%
APA	25,8%	16,1%		25,8%	32,3%	
PCM	59,6%	10,5%	0,0%	17,5%	12,3%	0,0%
TFP	7,4%	8,7%	15,7%	22,7%	45,4%	
TED	9,7%	8,3%	4,2%	55,6%	22,2%	0,0%
CUD	31,6%	17,6%	3,1%	33,7%	14,0%	
ETD	22,9%	41,4%	1,9%	15,3%	18,5%	0,0%
SND	2,6%	5,1%		53,8%	38,5%	
DSA	11,1%	8,3%	0,0%	11,1%	69,4%	0,0%
CIN	7,4%	53,1%	2,5%	12,3%	24,7%	
IGD	0,0%	3,1%	0,0%	4,6%	92,3%	0,0%
CSM					100,0%	
ISM	10,1%	15,8%	5,5%	23,9%	44,7%	0,0%
UNI		6,7%	5,0%	33,3%	28,3%	26,7%

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

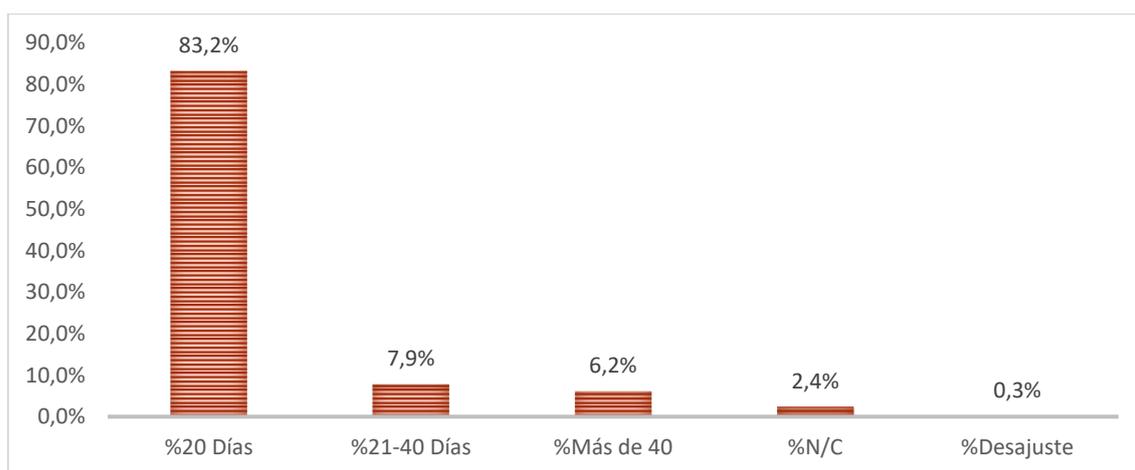
### 3.5.4. Tiempos de respuesta

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 2021 el 83,2 % de las quejas recibidas se han contestado en el plazo legalmente establecido, el 7,9 % fueron contestadas antes de que trascurrieran 40 días desde su recepción y el 6,2 % en un plazo superior a 40 días. Un 2,4 % no han sido contestadas por falta de requisitos formales (identificación, dirección, etc.) para dirigir la respuesta.

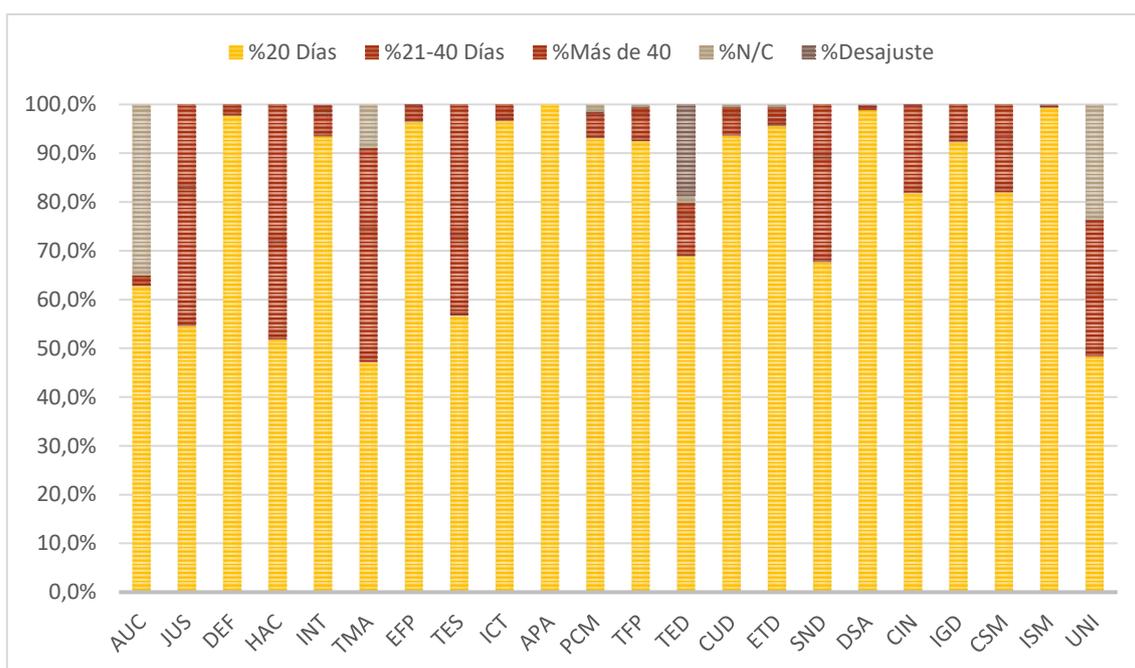
**Gráfico 42 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total**



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 43 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio



Siglas	%20 Días	%21-40 Días	%Más de 40	%N/C	%Desajuste
AUC	62,8%	2,2%	0,0%	35,0%	0,0%
JUS	54,5%	28,5%	17,0%		
DEF	97,7%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%
HAC	51,8%	20,3%	27,9%		
INT	93,5%	4,8%	1,6%	0,1%	0,0%
TMA	47,1%	27,3%	16,7%	8,9%	
EFP	96,5%	3,2%	0,3%	0,0%	0,0%
TES	56,7%	16,7%	26,6%		
ICT	96,7%	0,7%	2,6%	0,0%	0,0%
APA	100,0%				
PCM	93,2%	4,7%	0,6%	1,5%	0,0%
TFP	92,5%	5,4%	1,6%	0,6%	
TED	68,9%	8,2%	2,8%	1,5%	18,6%
CUD	93,6%	4,2%	1,7%	0,6%	
ETD	95,6%	1,7%	2,2%	0,6%	0,0%
SND	67,7%	21,6%	10,7%		
DSA	98,8%	0,9%	0,2%	0,1%	0,0%
CIN	81,9%	17,8%	0,4%		
IGD	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%
CSM	82,0%	11,5%	6,6%		
ISM	99,4%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%
UNI	48,4%	13,2%	14,9%	23,5%	

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

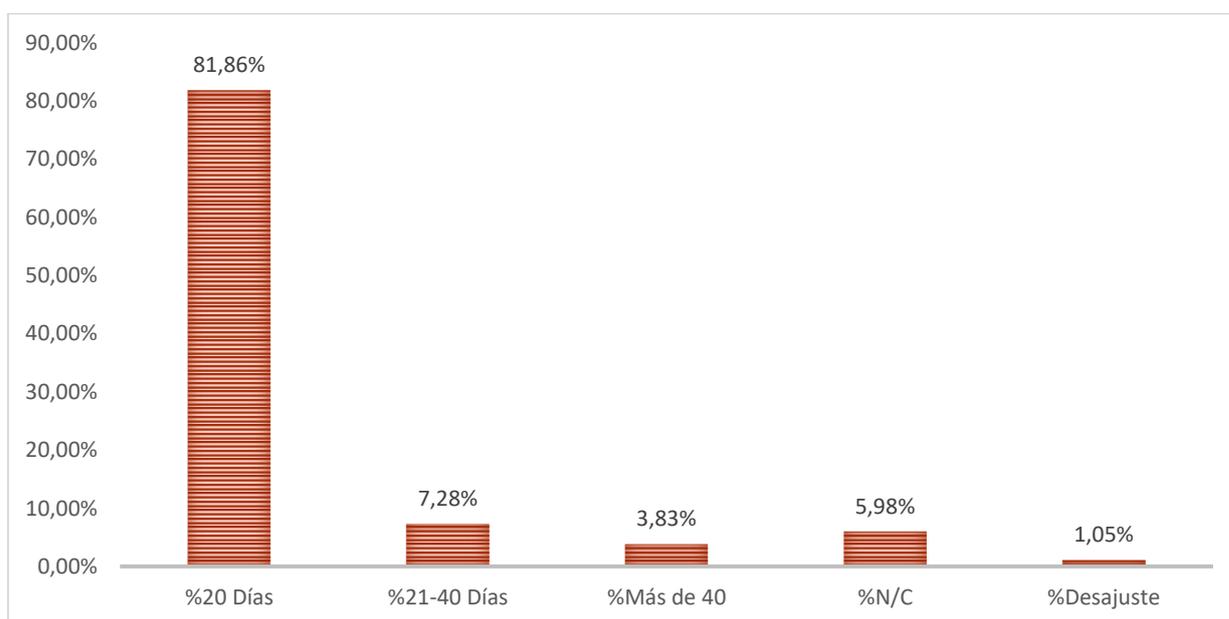
Los mejores datos sobre tiempos de respuesta a las quejas los han registrado en el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, con el 100% contestadas en tiempo menor de 20 días hábiles, seguido del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que ha contestado el 99,4 % y el de Derechos Sociales y Agenda 2030 con un 98,8%.

Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	100,0%
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	99,4%
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	98,8%
Ministerio de Defensa	97,7%
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	96,7%
Ministerio de Educación y Formación Profesional	96,5%
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	95,6%

Por lo que respecta a las sugerencias recibidas en el año 2021, un 81,86% de las mismas fueron contestadas antes de los 20 días hábiles, un 7,28% entre los días 21 y 40. Tan solo un 3,83% fueron contestadas en más de 40 días.

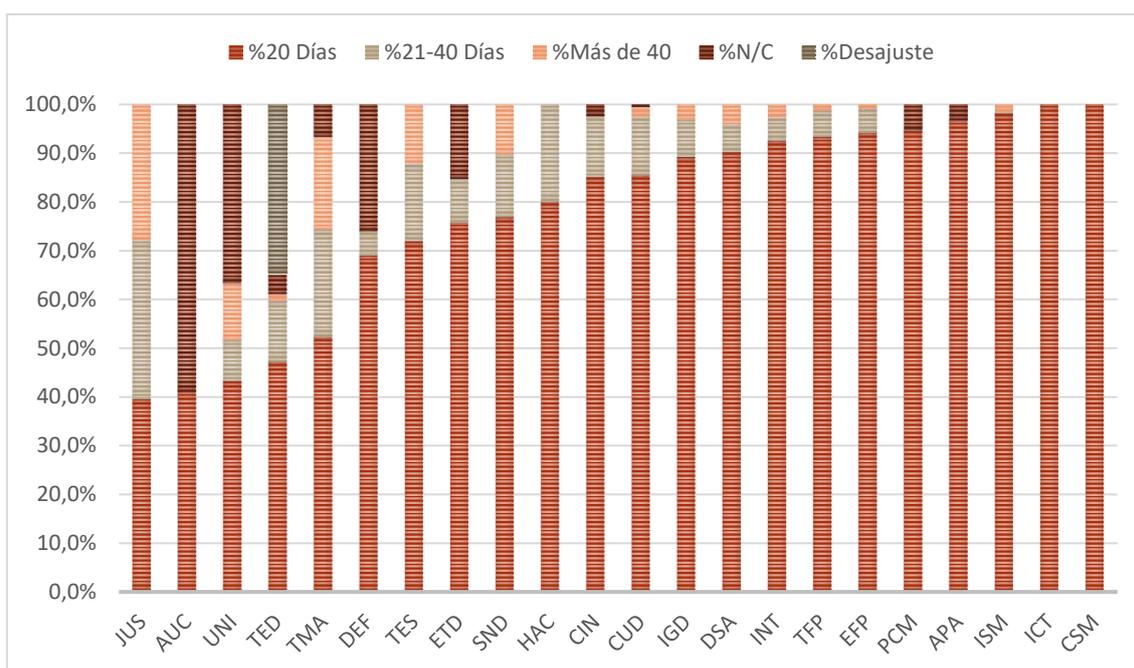
Por otra parte, en 2021 el 5,98% no fueron contestadas por falta de requisitos formales (v.g. falta dirección a la que contestar o falta de datos suficientes de identificación...)

**Gráfico 44 Tiempo de respuesta a las sugerencias expresado en porcentajes**



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

Gráfico 45 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio



Siglas	%20 Días	%21-40 Días	%Más de 40	%N/C	%Desajuste
AUC	41,1%	0,0%	0,0%	58,9%	0,0%
JUS	39,5%	32,6%	27,9%		
DEF	69,0%	5,0%	0,0%	26,0%	0,0%
HAC	80,0%	20,0%			
INT	92,6%	4,6%	2,8%	0,0%	0,0%
TMA	52,4%	21,9%	19,0%	6,7%	
EFP	94,2%	4,8%	1,0%	0,0%	0,0%
TES	72,1%	15,7%	12,2%		
ICT	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
APA	96,8%			3,2%	
PCM	94,7%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%
TFP	93,4%	5,2%	1,3%		
TED	47,2%	12,5%	1,4%	4,2%	34,7%
CUD	85,5%	11,9%	2,1%	0,5%	
ETD	75,8%	8,9%	0,0%	15,3%	0,0%
SND	76,9%	12,8%	10,3%		
DSA	90,3%	5,6%	4,2%	0,0%	0,0%
CIN	85,2%	12,3%	0,0%	2,5%	
IGD	89,2%	7,7%	3,1%	0,0%	0,0%
CSM	100,0%				
ISM	98,2%	0,2%	1,5%	0,0%	0,0%
UNI	43,3%	8,3%	11,7%	36,7%	

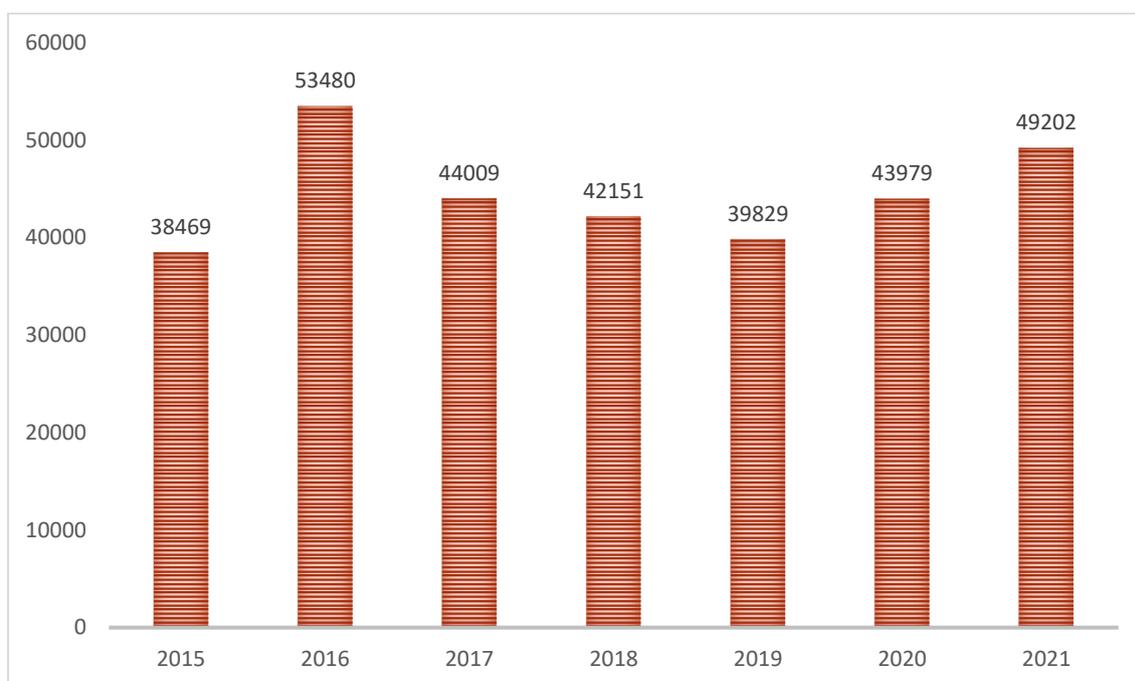
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Destacan las actuaciones de los Ministerios de Industria, Comercio y Turismo y Ministerio de Consumo, con el 100% en 20 días, seguido del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con el 98,2% y del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con el 96,8%

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

Durante el periodo 2015-2021 se han recibido en la AGE un total de 311.119 quejas y sugerencias, de las que el 89% se han correspondido con quejas y el 11% con sugerencias. El promedio de comunicaciones en este mismo periodo asciende a 44.446.

Gráfico 46 Número de quejas y sugerencias recibidas 2015-2021

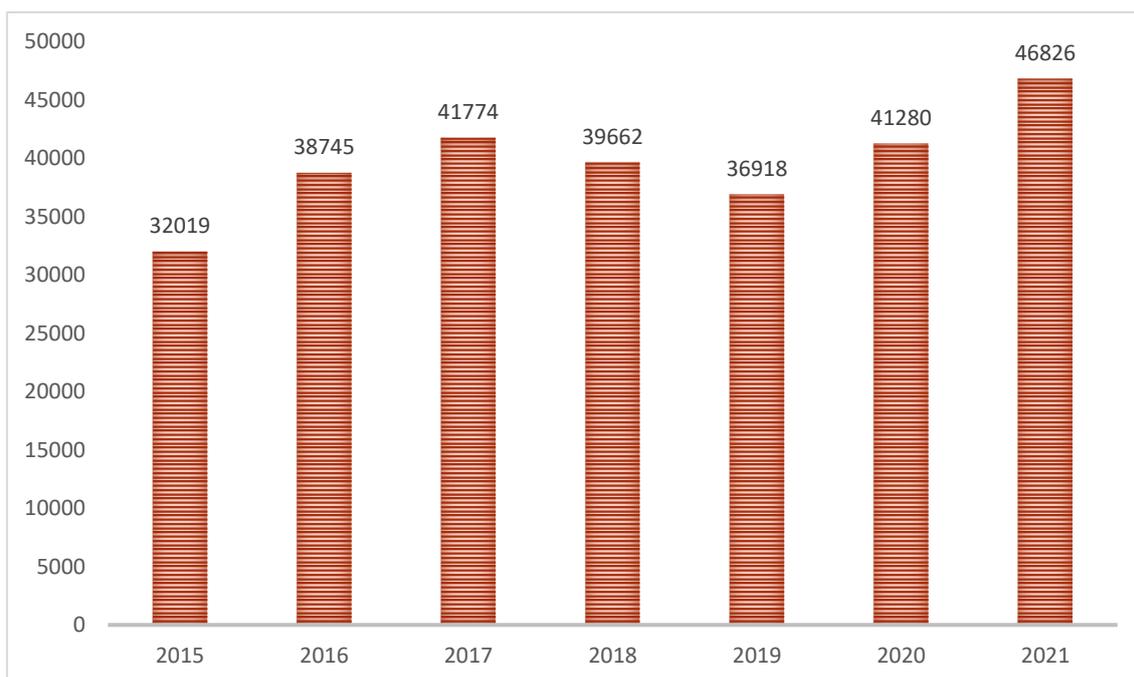


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Desagregando en quejas y sugerencias, durante el periodo 2015-2021 se han recibido en la Administración General del Estado un total de 277.224 quejas, correspondiendo al año 2021 un total de 46.826, esto es un 12% respecto al año 2020, continuando con la serie ascendente iniciada en 2020.

El aumento de los últimos años se debe en gran medida a que se están incrementado las quejas relacionadas con los servicios prestados de manera electrónica, especialmente en determinados sectores como la Administración de la Seguridad Social (actualmente adscrita al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones)

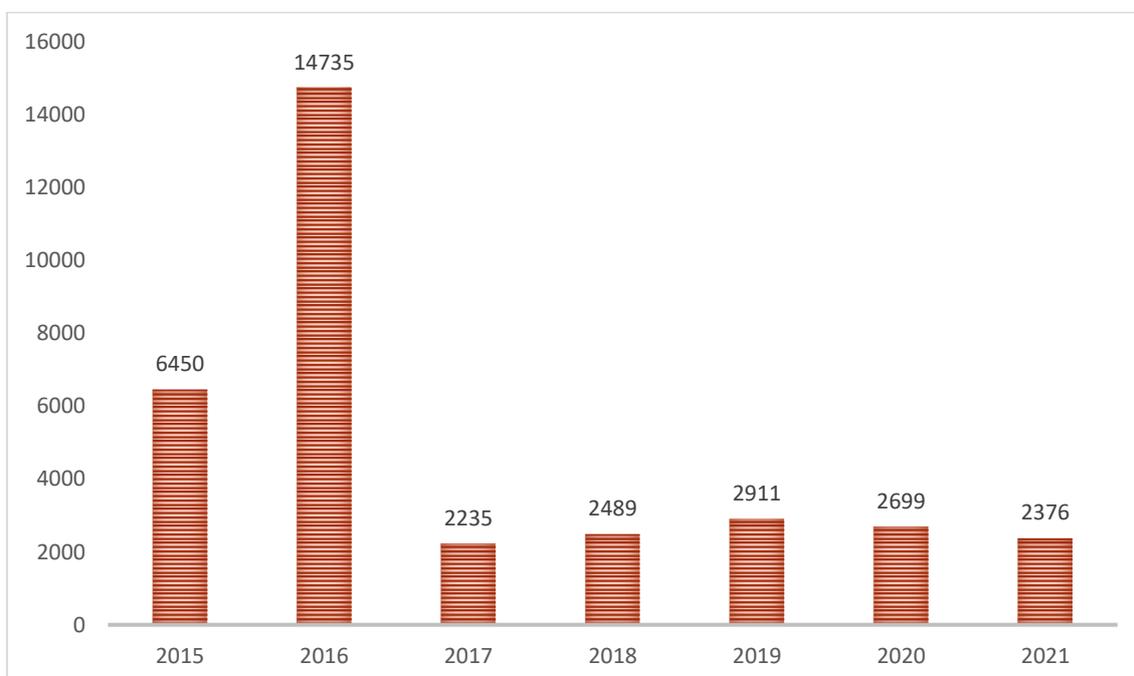
**Gráfico 47 Número de quejas recibidas 2015-2021**



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

El número de sugerencias recibidas en los Departamentos Ministeriales presenta una tendencia estable, aunque con un ligero descenso en 2021, a partir del máximo alcanzado el año 2016.

**Gráfico 48 Número de sugerencias recibidas 2015-2021**

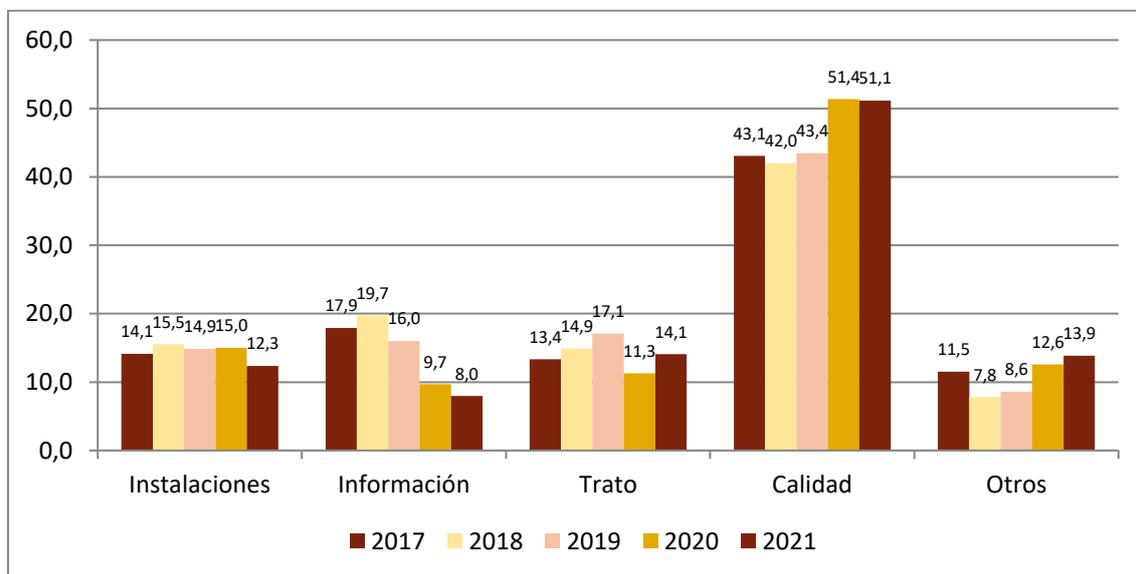


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En el periodo 2017-2021 el motivo que genera mayor insatisfacción en los ciudadanos es el que se engloba en el epígrafe genérico “Calidad”, que se refiere a la calidad de los servicios prestados, y puede concernir a los siguientes elementos: errores en la prestación del

servicio, falta de simplificación, petición de documentación innecesaria, problemas de coordinación entre unidades, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio e incumplimiento de expectativas del servicio al ciudadano.

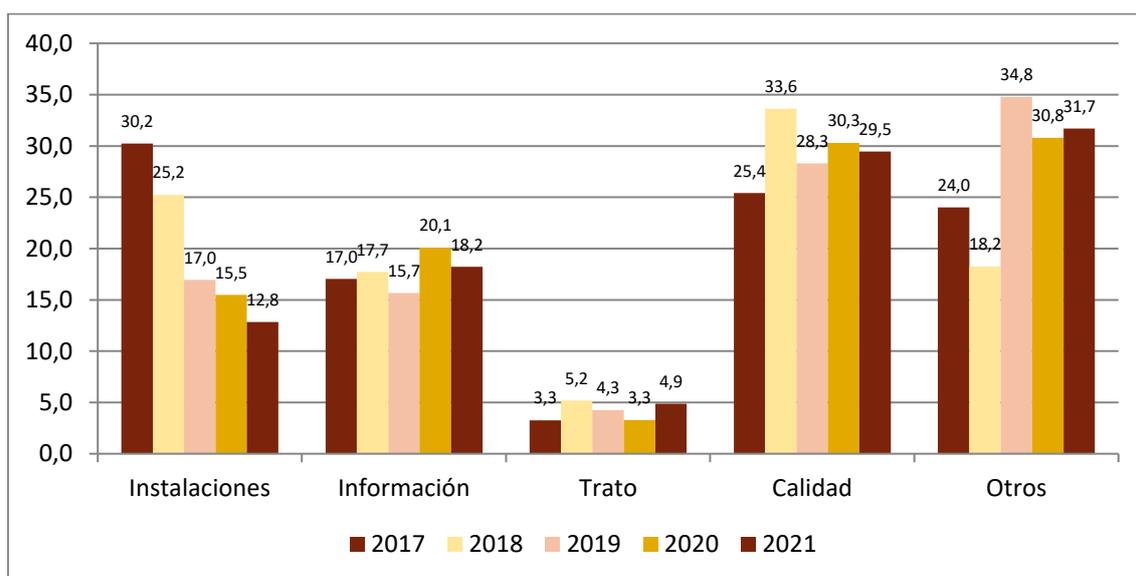
**Gráfico 49 Evolución porcentual de los motivos de queja 2017-2021**



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

Los motivos de presentación de sugerencias en el periodo 2017- 2021 no han podido ser tan claramente clasificados como en el caso de las quejas y una parte importante en los últimos años se han venido englobando en un apartado genérico "otras causas". No obstante, la calidad del servicio es otra causa importante, concentrando un número considerable de las sugerencias en este periodo.

**Gráfico 50 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2017-2021**

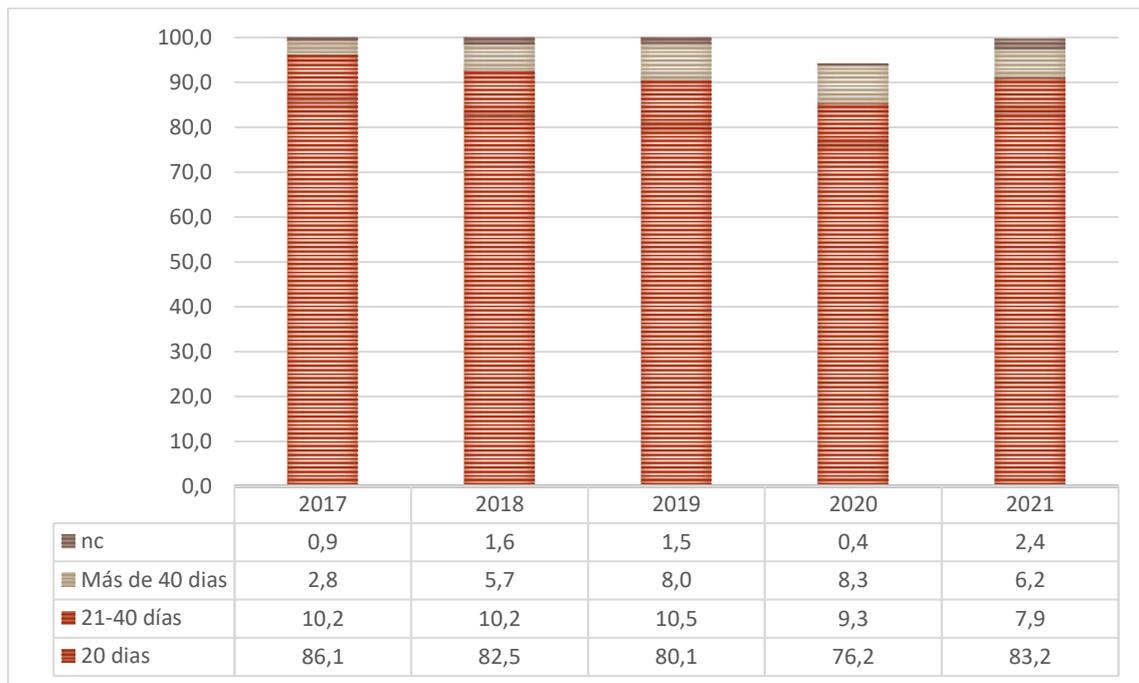


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En relación con el tiempo de respuesta en el periodo 2017-2021, se constata que el cumplimiento del plazo legal de respuesta se viene cumpliendo en la horquilla comprendida entre el 75% y el 87%, rompiéndose en 2021 la tendencia descendente anterior con un ligero ascenso.

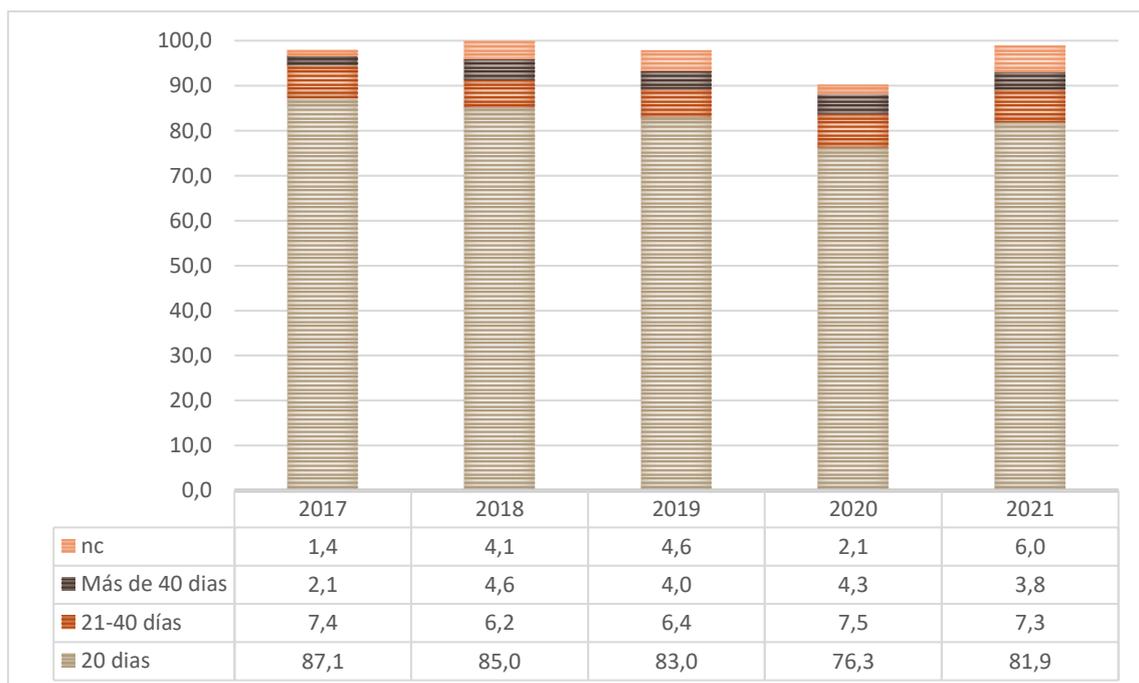
Esta evolución se muestra en los dos gráficos siguientes:

**Gráfico 51 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2017-2021**



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

**Gráfico 52 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2017-2021**



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

### 3.5.6. Programa de quejas y sugerencias en los Organismos de Aplicación Voluntaria

El total de quejas y sugerencias recibidas por los OAV ha sido de 165.121, de las que 163.722 fueron quejas y 1.399 sugerencias.

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

Organismo de Aplicación Voluntaria	Quejas	Sugerencias	Total
ENAIRE	21	6	27
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	7	2	9
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	91		91
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	14.447	681	15.128
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	69	18	87
Museo Nacional del Prado	432	20	452
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	143.202		143.202
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	2.278		2.278
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) M.P.	16	25	41
Universidad Nacional de Educación a Distancia	2.397	541	2.938
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	762	106	868
	<b>163.722</b>	<b>1.399</b>	<b>165.121</b>

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 101 acciones de mejora.

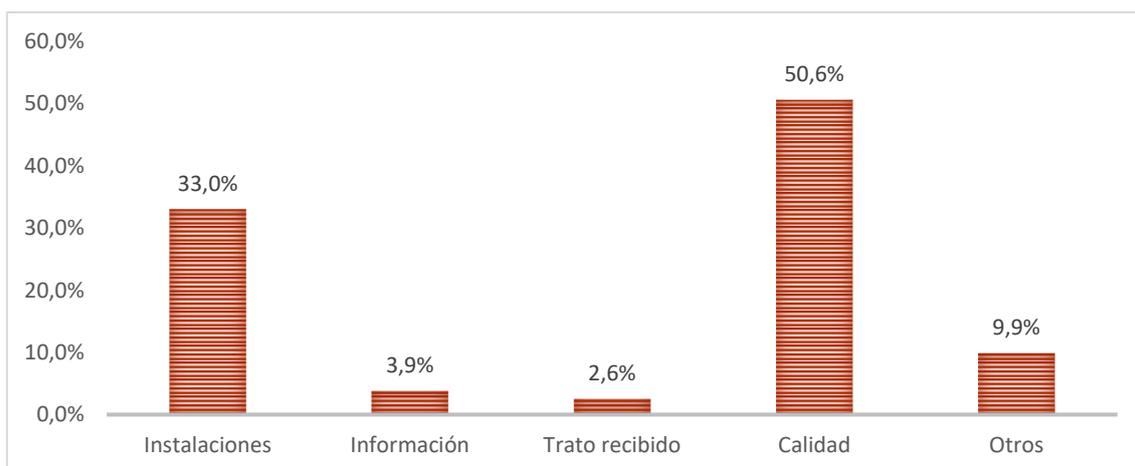
Tabla 8 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria

Ministerio	Acciones Quejas	Acciones Sugerencias
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	22	2
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	15	15
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	37	10
	<b>74</b>	<b>27</b>

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.

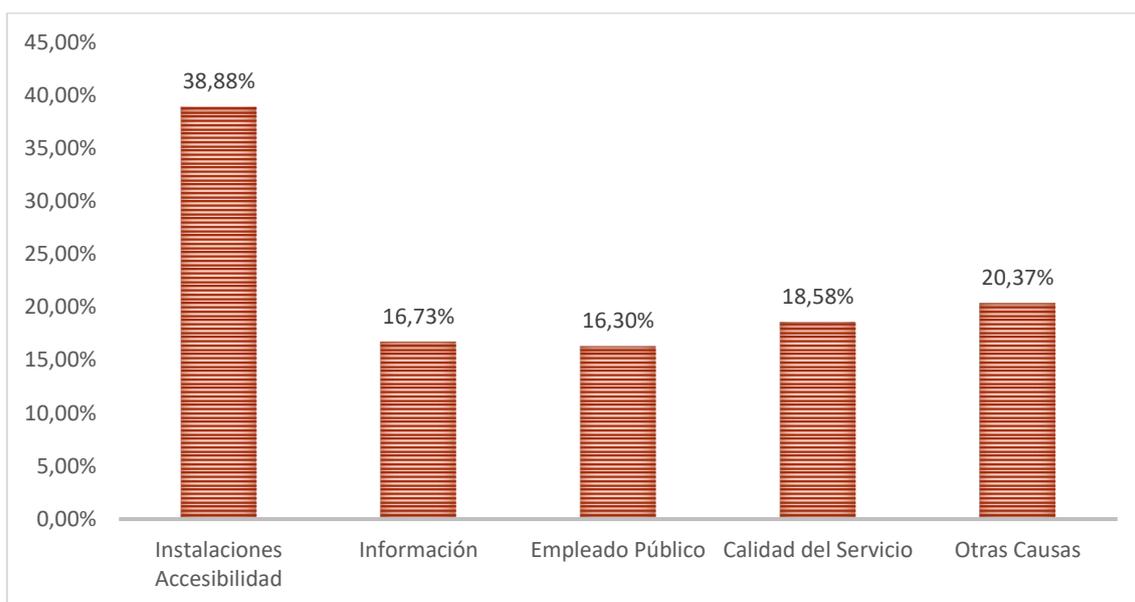
**Gráfico 53 Distribución quejas Organismos de Aplicación Voluntaria por motivos**



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

En cuanto a las sugerencias, éstas se refieren de modo similar a aspectos relacionados con las instalaciones y la accesibilidad y la calidad del servicio.

**Gráfico 54 Distribución sugerencias Organismos de Aplicación Voluntaria por motivos**



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

Del total de quejas recibidas (163.722), el 54,13% han sido respondidas en menos de 20 días hábiles, el 20,49% en un tiempo comprendido entre los 21 y los 40 días, y el 25,34% en un tiempo superior a 40 días.

**Tabla 9 Tiempo de respuesta a las quejas en Organismos de Aplicación Voluntaria**

Ministerio	20 días	21-40 días	más de 40	no contestadas
ENAIRE	15		6	
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	3	1	3	
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	90	1		
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	14.273	26	148	
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	66	2	0	1

Museo Nacional del Prado	222	167	16	27
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	68.930	33.086	41.183	3
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	2.000	152	118	8
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) M.P.	11			5
Universidad Nacional de Educación a Distancia	2.368	21	2	6
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	650	88	13	11
	<b>88.628</b>	<b>33.544</b>	<b>41.489</b>	<b>61</b>

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

En el año 2021, el 95,35% de las sugerencias han recibido contestación antes de 20 días hábiles.

**Tabla 10 Tiempo de respuesta a las sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria**

Ministerio	20 días	21-40 días	más de 40	no contestadas
ENAIRE	6			
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	2			
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda				
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	674		7	
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	18	0	0	0
Museo Nacional del Prado	6	13	1	0
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora				
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)				
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) M.P.				25
Universidad Nacional de Educación a Distancia	538	0	0	3
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	90	0	7	9
	<b>1.334</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>37</b>

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

### **3.6. 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 vengán 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, como 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, como 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.

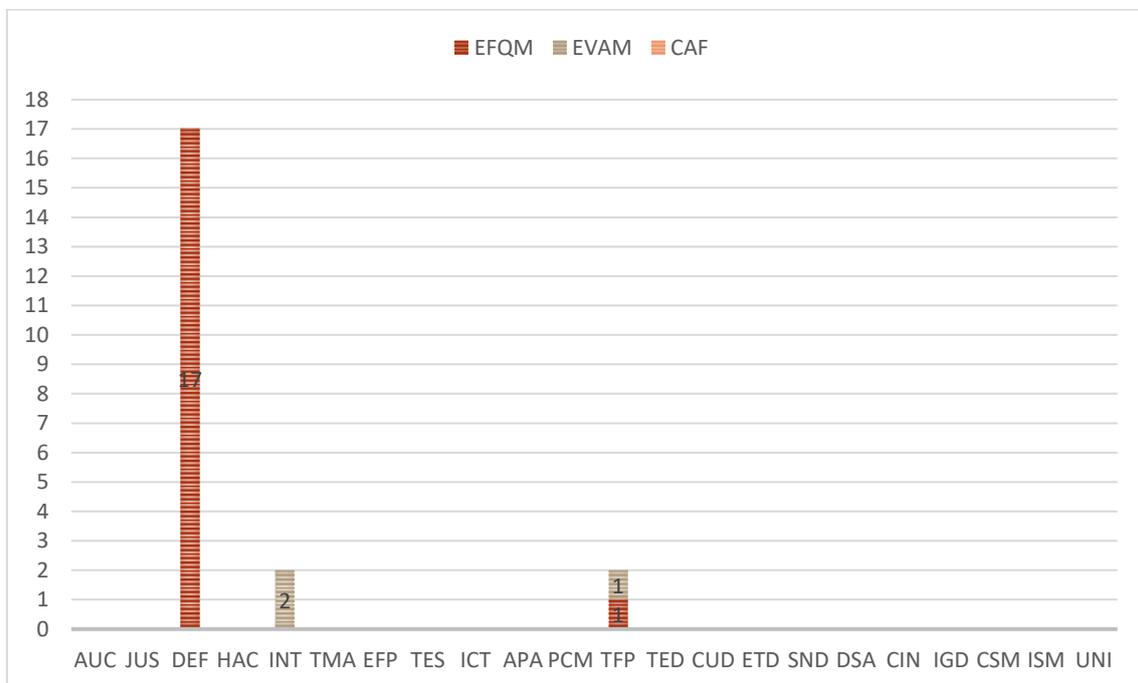
### 3.6.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2021

Durante el año 2021 se han llevado a cabo en la Administración General del Estado un total de 21 procesos de autoevaluación conforme a los modelos de excelencia.

En 2021 se han realizado 21 autoevaluaciones, de las que 18 han sido con el modelo EFQM, 17 en el Ministerio de Defensa y 1 en el Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Las 3 restantes se han realizado con el modelo EVAM en el Ministerio del interior y en el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, con 2 y 1 autoevaluaciones respectivamente.

En 2021 no se han realizado autoevaluaciones conforme a otros modelos.

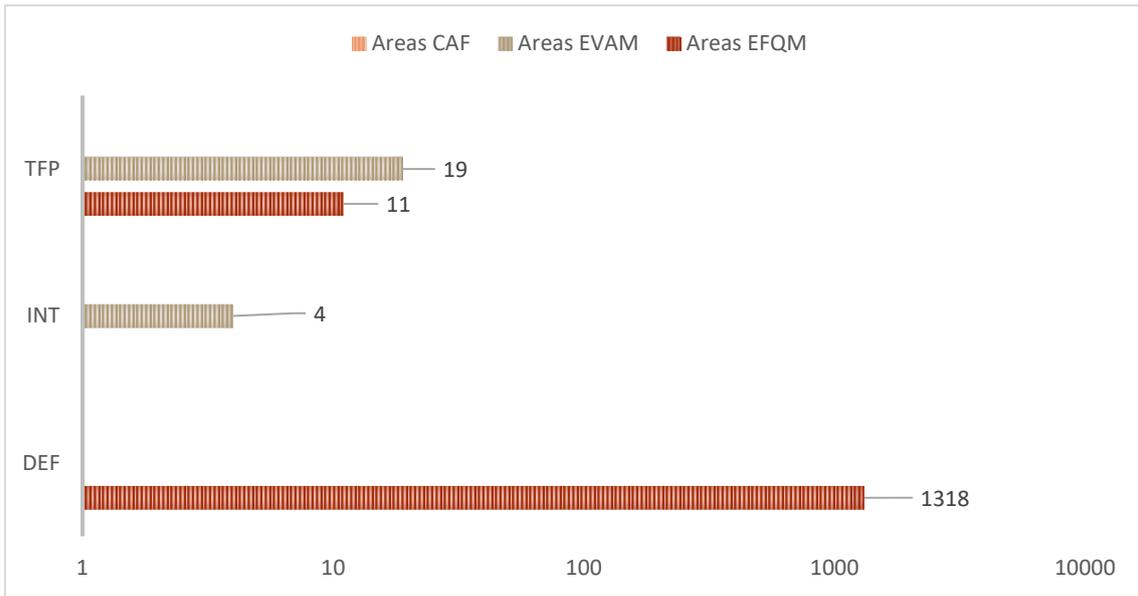
Gráfico 55 Número de autoevaluaciones realizadas en 2021



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

Con motivo de las autoevaluaciones, se han detectado un total de 1.352 áreas de mejora, de las cuales 1.318 corresponden al ministerio de defensa, 30 al Ministerio de Política Territorial y Función Pública y 4 al Ministerio del Interior.

**Gráfico 56 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de 2021**

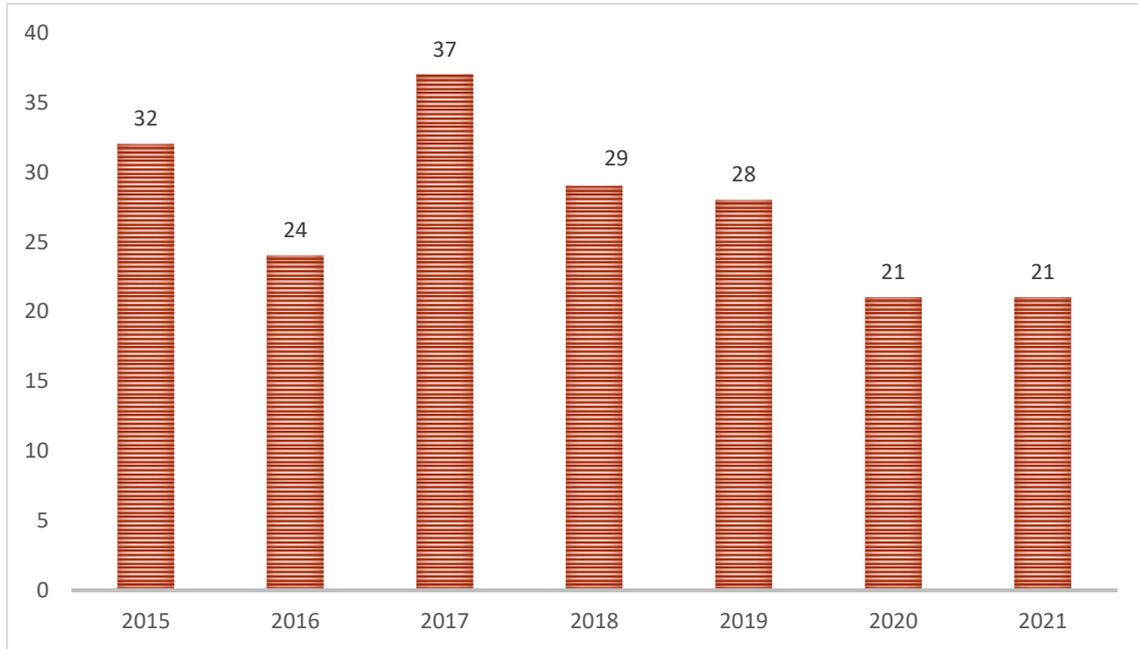


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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

Durante el periodo 2015-2021 se han realizado un total de 192 autoevaluaciones conforme a modelos de excelencia, lo que arroja un promedio anual de 34 autoevaluaciones.

Gráfico 57 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2015-2021



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

### 3.6.3. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Durante el año 2021, Puertos del Estado y autoridades portuarias, llevó a cabo 1 autoevaluación conforme EFQM, con 42 áreas de mejora.

### 3.7. 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. Esta nueva orden 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: el subprograma de reconocimiento a la excelencia y el subprograma de premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

El 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), de la AGE.

Por su parte, el Subprograma premios a la calidad e innovación en la gestión pública contiene 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.

A tenor de lo previsto en el apartado 2 del artículo 1 de la Orden citada, se convocó el proceso de reconocimiento del nivel de excelencia y la XIV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública por Orden TFP/16/2021, de 11 de enero, publicada en el BOE del 15 de enero de ese mismo año.

### **3.7.1. 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, por 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 el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

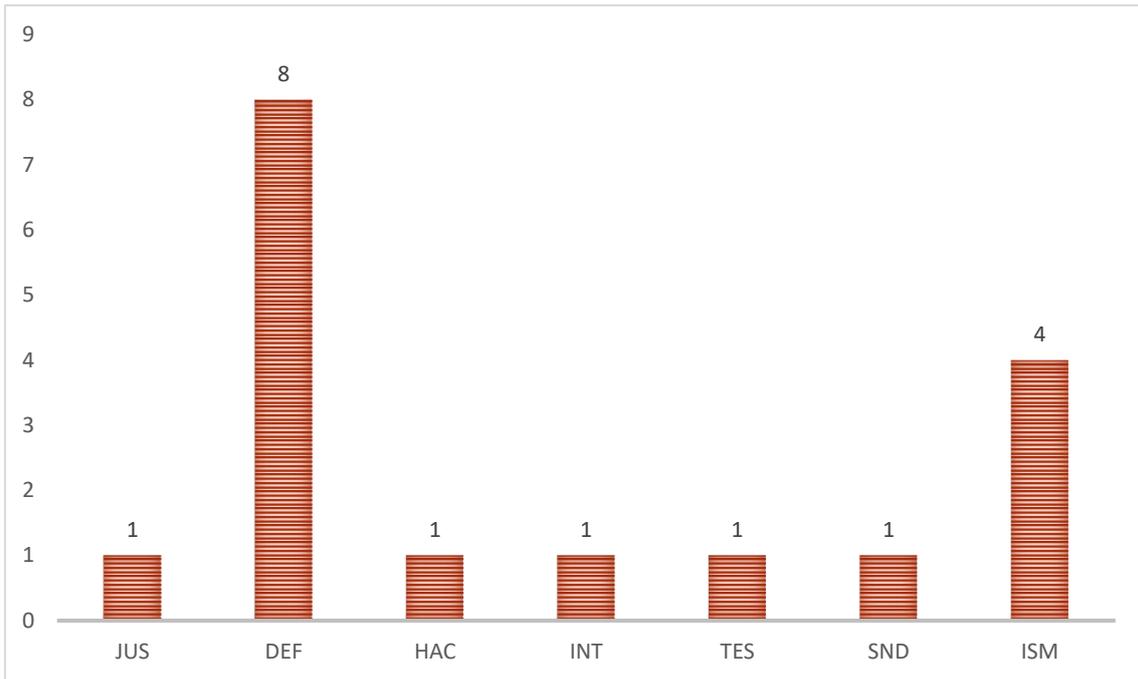
De acuerdo con el mencionado procedimiento, se emite una certificación del nivel de excelencia a aquellas organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a modelos de referencia y hayan sometido sus resultados a la correspondiente validación, de acuerdo con el programa de reconocimiento. El proceso 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.

A este subprograma se presentaron 8 organizaciones de la AGE, 6 del Ministerio de Defensa, 1 del Ministerio de Trabajo y Economía Social y 1 del Ministerio de Justicia. que fueron certificadas conforme a los modelos reconocidos ya señalados.

Además, en 2021 renovaron su certificación 9 organizaciones públicas de la AGE.

En total, durante el año 2021 se emitieron por parte de la DGGP un total de 17 certificaciones (incluyendo renovaciones de la certificación inicial), conforme a los modelos anteriormente señalados. La mayor actividad en este subprograma la presenta el Ministerio de Defensa que obtuvo 6 certificaciones y 2 renovaciones, y el Ministerio de Inclusión, Seguridad, Social y Migraciones, con 4 renovaciones.

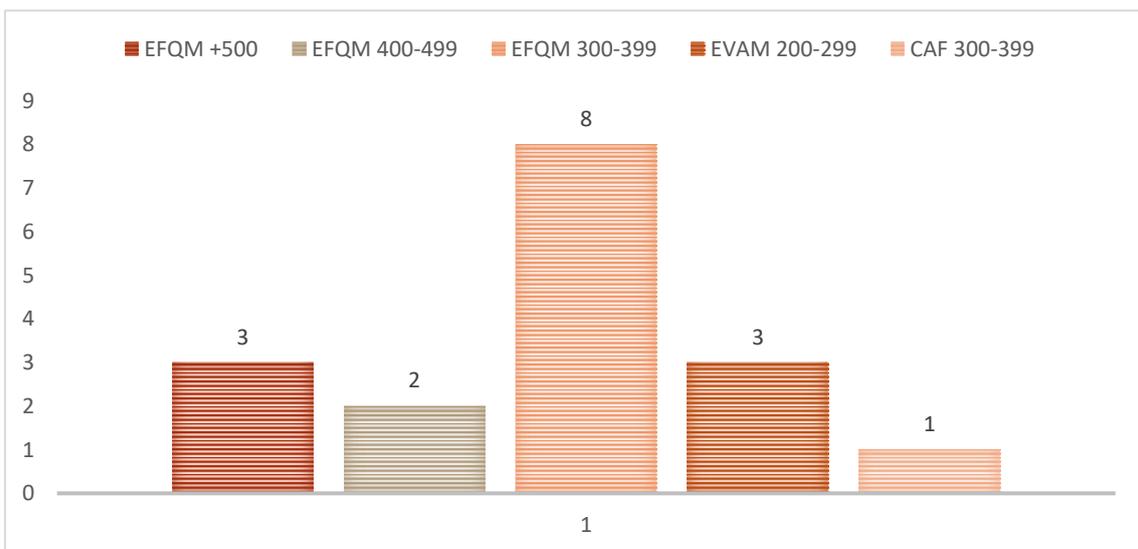
**Gráfico 58 Certificaciones en modelos de excelencia de la DGGP 2021 por Ministerios**



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

Desde la perspectiva de los tipos de modelos, tres han sido los modelos utilizados por las organizaciones públicas: EFQM, EVAM y CAF. Así, durante el año 2021 se han emitido 13 certificaciones conforme al modelo EFQM, de las que 7 han sido nuevas y 6 se han correspondido con renovaciones de certificados obtenidos anteriormente; conforme al modelo EVAM se ha producido 1 certificación nueva y 2 renovaciones; y por último en relación con el modelo CAF se ha llevado a cabo 1 renovación.

**Gráfico 59 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 (y renovaciones) conforme a modelos de excelencia**

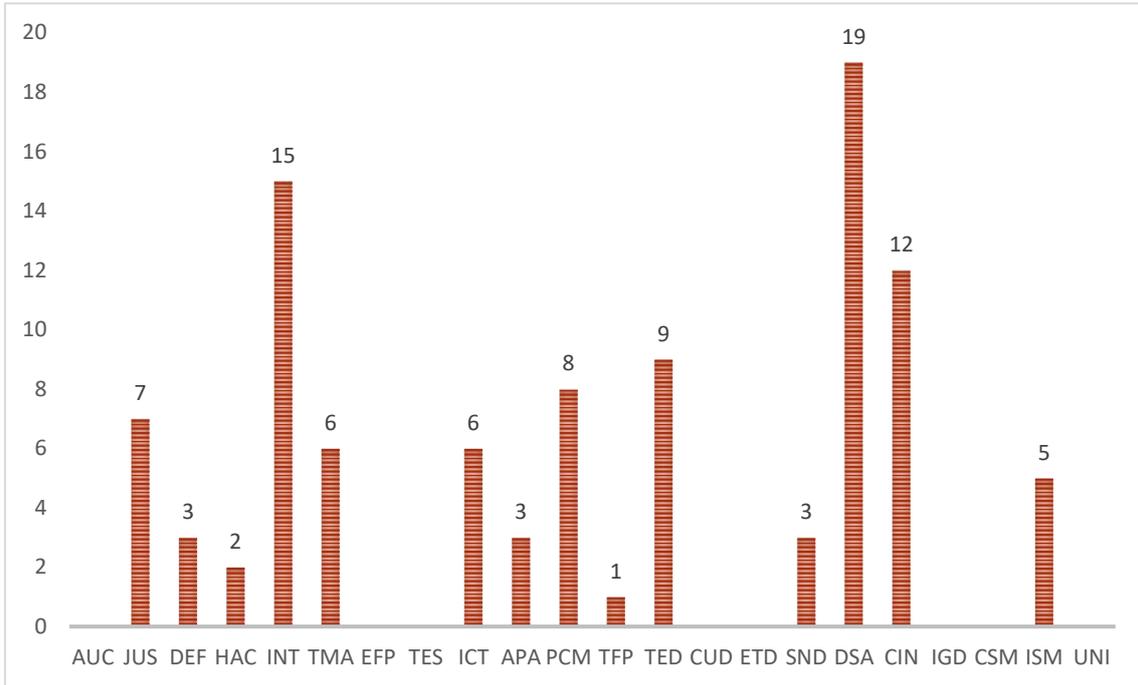
MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	MODELO	NIVEL	NUEVA/RENOVACION
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Sevilla	EFQM	+500	Nueva
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Cuenca	EFQM	400-499	Nueva
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en Galicia	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Defensa	Delegación Especial del ISFAS de Álava	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Trabajo y Economía Social	Dirección Provincial del Sepe en Barcelona	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Defensa	Centro Especial del ISFAS	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en Extremadura	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Justicia	Oficina Judicial de Cuenca Ministerio de Justicia	EVAM	200-299	Nueva
Ministerio de Sanidad	Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios	CAF	300-399	Renovación
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Córdoba	EFQM	+500	Renovación
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Málaga	EFQM	+500	Renovación
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Dirección Provincial ISM Cádiz -	EFQM	400-499	Renovación
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Dirección provincial del INSS de Jaén	EFQM	300-399	Renovación
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Dirección Provincial en Córdoba del Instituto Nacional de la Seguridad Social	EFQM	300-399	Renovación
Ministerio del Interior	Centro de Altos Estudios Policiales -	EFQM	300-399	Renovación
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina Castellón	EVAM	200-299	Renovación
Ministerio de Hacienda	Dirección General de Costes de Personal	EVAM	200-299	Renovación

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

En cuanto a las certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización, los Ministerios contaron con 99 certificaciones (o acreditaciones) de calidad<sup>13</sup> vigentes en 2021, siendo las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 17025.

<sup>13</sup> Anexo I: Relación de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización.

**Gráfico 60 Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización**

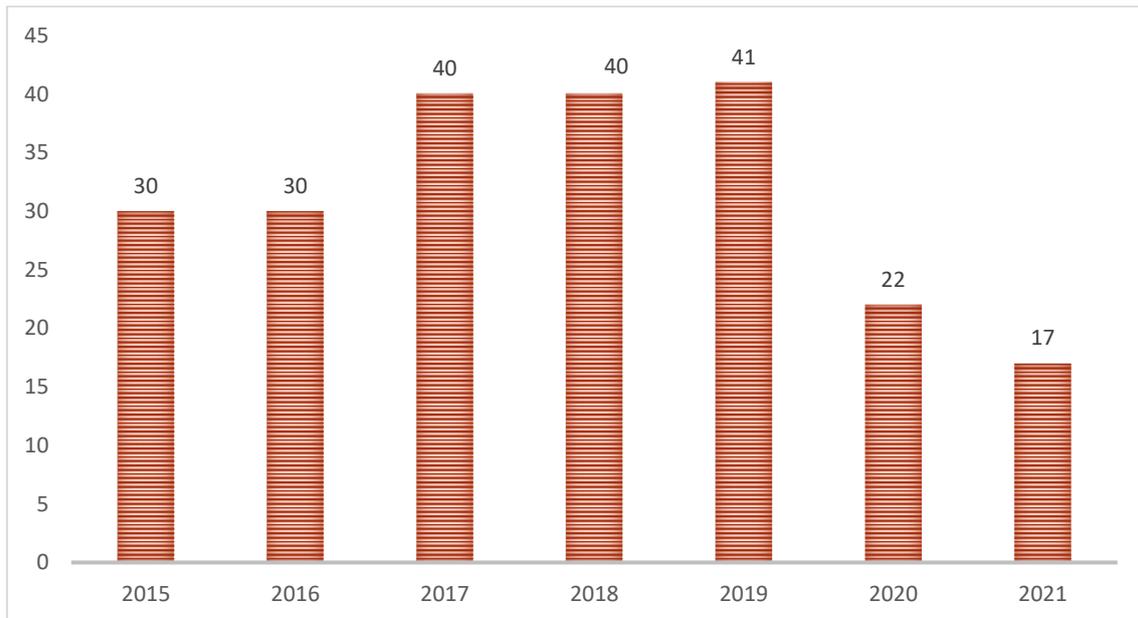


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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

Durante el periodo 2015-2021 se han certificado en modelos de excelencia, conforme al procedimiento establecido en el Marco General, un total de 249 órganos y organizaciones de la AGE.

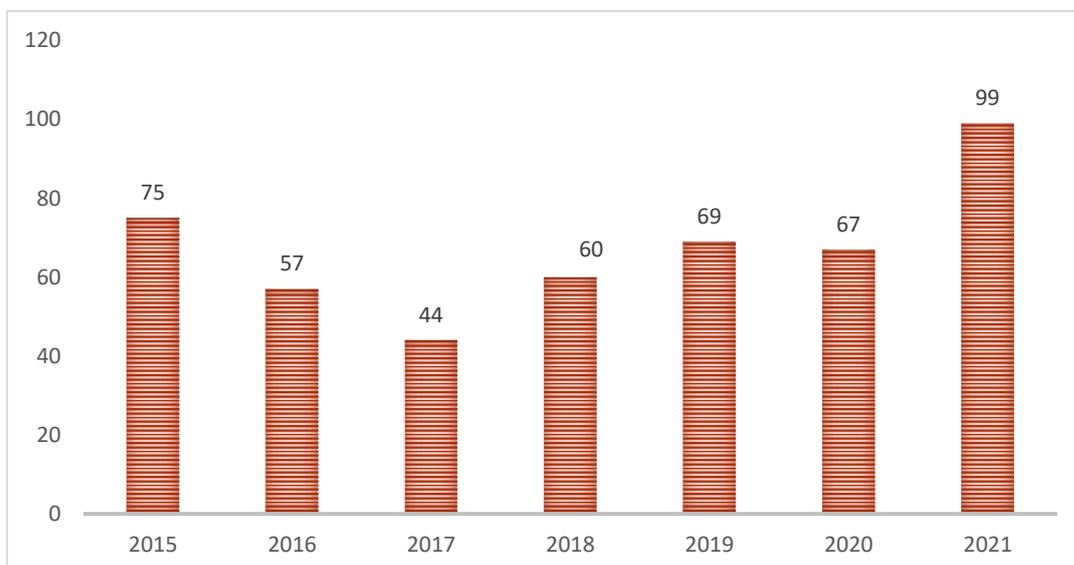
Gráfico 61 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2015-2021



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

En cuanto a las certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización recibidas por los órganos y organismos de la AGE durante el periodo 2014-2020, se han obtenido un total de 471 certificaciones (o acreditaciones), lo que arroja una media de 67 certificaciones (o acreditaciones) al año.

Gráfico 62 Número de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2015-2021



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

### 3.7.3. Subprograma de reconocimiento a la excelencia en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Los OAV han recibido un total de 2 certificaciones en modelos de excelencia, una por parte de ENAIRE y otra de Puertos del Estado y Autoridades Portuarias, y 104 certificaciones en el ámbito de la normalización.

Tabla 12 Certificaciones ((o acreditaciones) en el ámbito de la normalización en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Ministerio	certificaciones (o acreditaciones) normalización
ENAIRE	1
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	3
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	11
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	1
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	0
Museo Nacional del Prado	0
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	21
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	2
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE)	
M.P.	0
Universidad Nacional de Educación a Distancia	11
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	51
Entidad Pública Empresarial Red.es	3
	<b>104</b>

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

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

Como se ha señalado anteriormente, y como consecuencia de la publicación de la Orden TFP/16/2021, de 11 de enero, los Premios a la calidad e innovación en la gestión pública se convocaron en sus tres modalidades: Excelencia, Innovación y Ciudadanía.

El Premio a la excelencia en la gestión pública 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.

De entre las 9 organizaciones de la AGE que se presentaron al proceso de Reconocimiento del Nivel de Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, XIV edición, en 2021 optaron al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 5 de ellas, con una puntuación de más de 400 puntos en la certificación, puntuación que habilita para poder participar en los premios.

Tabla 13 Organizaciones candidatas Premio Excelencia XIV Edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	MODELO y NIVEL
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa de Ceuta	EFQM +500
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Sevilla	EFQM +500
Ministerio Trabajo y Economía Social	Dirección Provincial del SEPE en Barcelona	EFQM 300-399
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en Extremadura	EFQM 300-399
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa Cuenca	EFQM 400-499

Fuente: datos de la DGGP

El Premio a la innovación en la gestión pública está 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.

En 2021 se presentaron 9 organizaciones de la AGE.

Tabla 14 Organizaciones candidatas Premio Innovación XIV edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	PRÁCTICA
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Sevilla	HERRAMIENTA TESEO V.1;"GESTIÓN GLOBAL DEL PROCESO DE
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en la Comunidad Valenciana	ASISTENTE VIRTUAL EN EL ÁREA DE RECLUTAMIENTO DE LA DELEGACIÓN DE DEFENSA DE VALENCIA
Ministerio de Hacienda	DG Catastro	CENTRO DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON EL EMPLEADO CATASTRAL (CARE)
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)	R.P.A. PARA LA GESTIÓN DE TRABAJADORES DESPLAZADOS A LA UNIÓN EUROPEA
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de Córdoba	PALEX, PROCESO AUTOMÁTICO DE LAS NOTIFICACIONES DE LEXNET
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones S	Instituto Social de la Marina	DAPTACIÓN E INNOVACIÓN EN EL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA ANTE LOS NUEVOS RETOS
Ministerio de Política Territorial y Función Pública	Área de Industria y Energía. Delegación del Gobierno en Andalucía.	SISTEMA INFORMACIÓN GEOGRÁFICA. IMPACTOS DERIVADOS DE LA IMPLANTACIÓN DE PLANTAS DE GENERACIÓN RENOVABLE PNIEC
Ministerio de Política Territorial y Función Pública	Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana.	OPTIMIZACIÓN Y CONTROL DEL PROCESO DE INSPECCIÓN VETERINARIA DE SANIDAD EXTERIOR, EN EL PUERTO DE VALENCIA, MEDIANTE EL DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA HERRAMIENTA GESTIN
Ministerio de Sanidad	AEMPS	AGILIZACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE ENSAYOS CLÍNICOS CON MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19

Fuente: datos de la DGGP

El Premio Ciudadanía está 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.

En 2021 se presentaron 3 organizaciones de la AGE.

Tabla 15 Organizaciones candidatas Premio Ciudadanía, XIV edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	PRÁCTICA
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Granada	TELÉFONO DE ATENCIÓN PRIORITARIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES: SENIOR-TEL
Ministerio de Trabajo y Economía Social	Servicio Público de Empleo Estatal	LAS PRESTACIONES POR DESEMPLEO ANTE LA COVID-19: MAXIMIZANDO LA PROTECCIÓN, MINIMIZANDO LOS TRÁMITE
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	EL LIBRO VERDE DE LA GOBERNANZA DEL AGUA EN ESPAÑA

Fuente: datos de la DGGP

El proceso de concesión de la XIV edición de los Premios finalizó en 2021 con la publicación de la Orden HFP/1103/2021, de 5 de octubre, por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XIV edición (BOE del 13 de octubre).

En el ámbito de la AGE fueron galardonadas 3 organizaciones con Accésit correspondiendo 2 de ellos a organizaciones que se presentaron al Premio a la Excelencia y 1 de ellos a las que se presentaron al Premio a la Innovación en la gestión pública.

Tabla 16 Relación de Premios XIV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública recibidos en el ámbito de la AGE

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN PRACTICA	CATEGORIA	PREMIO
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en la Ciudad de Ceuta	Premio Excelencia	ACCÉSIT
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Sevilla	Premio Excelencia	ACCÉSIT
Ministerio de Hacienda	Consortio de la Zona Franca de Vigo/ <i>IDENTIFICACION Y DIVULGACION DE LAS BUENAS PRACTICAS EMPRESARIALES EN GALICIA: LOS INDICADORES ARDAN</i>	Premio Innovación en la gestión	ACCÉSIT

Fuente: datos de la DGGP

A continuación, se detallan otros premios y reconocimientos recibidos por los diferentes Departamentos Ministeriales durante 2021 y que suponen un reconocimiento en campos referentes a su actividad.

**Tabla 17 Sellos de Cristal otorgados por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2021 a organizaciones que han obtenido certificaciones por el uso de modelos de excelencia.**

<b>MINISTERIO</b>	<b>ORGANIZACIÓN/UNIDAD</b>
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en la Ciudad Autónoma de Ceuta
	Subdelegación de Defensa en Almería
	Delegación de Defensa en Extremadura
	Delegación de Defensa en Galicia
	Delegación Especial del ISFAS en Madrid
	Centro Especial del ISFAS
	Delegación Especial del ISFAS en Álava
Ministerio de Trabajo y Economía Social	Dirección Provincial del SEPE en Barcelona
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Dirección Provincial de la TGSS en Jaén
	Dirección Provincial del ISM en Bizkaia

Fuente: datos de la DGGP

Tabla 18 Premios a otras iniciativas recibidos.

<b>PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021</b>						
<b>Ministerio</b>	<b>Organización/Unidad</b>	<b>Denominación del Premio</b>	<b>Práctica galardonada</b>	<b>Entidad convocante</b>	<b>Fecha de obtención del premio</b>	<b>Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)</b>
Ministerio de Justicia	MJUS/Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Mejora de las tramitaciones del ciudadano	Seguridad Jurídica Digital en la Administración de Justicia	XIII Convocatoria Premios Aslan	02/06/2021	Finalista
Ministerio de Justicia	MJUS/Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Premio a la mejor estrategia integral de datos	Justicia Orientada al Dato	XI Congreso CNIS	26/11/2021	1º Premio
Ministerio de Justicia	MJUS//Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Digital Transformation	Puesto de Trabajo Deslocalizado	Enertic Awards 2021	02/12/2021	1º Premio
Ministerio de Defensa	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	ACREDITACIÓN DE EMPRESA SALUDABLE EN LA RED ARAGONESA DE EMPRESAS SALUDABLES	LA CULTURA SALUDABLE NUESTRO PUENTE HACIA LA EXCELENCIA	Dirección General de Salud Pública y Dirección General de Trabajo, Autónomos y Economía Social del GOBIERNO DE ARAGÓN	17/12/2021	ACREDITACIÓN

**PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021**

Ministerio	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
Ministerio de Defensa	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	SELLO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN	PROCESO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN	INSTITUTO ARAGONES DE FOMENTO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	14/05/2021	SELLO RSA
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Huelva (GICI)	IX Premios Menina	Formadores Plan Director	Fundación Cajasol	24/11/2021	Diploma
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Huelva	Premio a la Solidaridad por la labor en la Pandemia	Labor de la Guardia Civil durante la pandemia	Federación de Asociaciones Iberoamericanas FAI	15/01/2021	Placa
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Huelva	Reconocimientos del Consejo Regulador de denominación de origen	Labor de la Guardia Civil ante la protección de este sector	Denominación de Origen Protegida del Condado de Huelva	17/12/2021	Placa
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Zaragoza	Medalla de Oro al Mérito Profesional de las Relaciones Industriales y las Ciencias del Trabajo con distintivo Rojo Colectivo	En consideración a los méritos de la Comandancia de la Guardia Civil de Zaragoza	Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo de España	23/10/2021	Medalla de Oro al Mérito Profesional de las Relaciones Industriales y las Ciencias del Trabajo con distintivo Rojo Colectivo
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Teruel	EVAP	Diversidad	Asociación de empresas y profesionales de Valencia	21/10/2021	Premio a título personal (Tcol. Gil Cerdá)
Ministerio del Interior	Entidad Estatal Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo	XLIII Aniversario de la Constitución Española	Trabajo remunerado de los internos en los Centros Penitenciarios	Subdelegación del Gobierno de la provincia de Cádiz	01/12/2021	Reconocimiento

**PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021**

Ministerio	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Córdoba	Reconocimiento al Mérito Turístico de la provincia de Córdoba	Plan Turismo Seguro	Diputación de Córdoba	18/06/2021	Reconocimiento
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Córdoba (Seprona)	Premios desarrollo sostenible	Labor de protección de la naturaleza a través de los servicios que presta	Diario Córdoba	07/11/2021	Premio
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Córdoba	Premio Ricardo López Crespo	Defensa y preservación del Patrimonio Histórico Español	Fundación Caja Rural del Sur	27/12/2021	Accésit
Ministerio del Interior	DGGC - Comandancia de Teruel	Meninas 2021	Igualdad	Delegación del Gobierno de Aragón	25/11/2021	Premio a título personal (Tcol. Gil Cerdá)
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	CEDEX	Condecoración al Mérito Civil. Cruz de Oficial de la Orden del Mérito Civil	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. CEDEX. Dirección. En reconocimiento a los méritos de carácter civil, contraído como empleado público de la Administración General del Estado, por los servicios prestados con una constancia ejemplar en el cumplimiento de sus deberes.	Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	01/05/2021	Cruz de Oficial de la Orden del Mérito Civil a: D. Alberto Maroto Barranco D. Ángel Manuel Leiro López
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	SGTIC	Transformación digital en las administraciones públicas	RENOVE 2020	ASLAN	02/06/2021	FINALISTA

**PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021**

Ministerio	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
Ministerio de Política Territorial y Función Pública	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN EXTREMADURA	European Public Sector Awards 2021 (EPSA 2021)	Digital Public Administration "Consultas Covid Extremadura"	European Institute of Public Administration (EIPA) apoyados por Estados Miembros de la Unión Europea y por la Comisión Europea	Noviembre de 2021	Good Practice Certificate (finalistas)
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	Instituto Nacional de Estadística	VII Premio de Ciencia Regional	Contribuciones al desarrollo de la ciencia regional	Asociación Española de Ciencia Regional	26/11/2021	Premio
Ministerio de Sanidad	Dirección General de Salud Digital y Sistemas de Información SNS	Premios CNIS 2021	Puesta en marcha del Certificado Covid digital de la Unión Europea	CNIS- congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos	26 de noviembre de 2021	Primer Premio en la categoría "MEJOR PROYECTO DE COORDINACIÓN INTERADMINISTRACIONES / INTERGRUPOS PARA AFRONTAR LOS RETOS DE PERIODO COVID "
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Director General Imsero	VIII Premios Norbienestar	Su extraordinaria trayectoria e impecable trabajo de muchos años en el sector.	Congreso Norbienestar	23 de abril de 2021	Premio a la personalidad del año
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer),	Premio Ciudad de Burgos 2019	La convivencia	Ayuntamiento de Burgos	2 de julio de 2021	Premio a la convivencia

**PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021**

Ministerio	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac)	Premio a la mejor fotografía de apoyo al Día del Daño Cerebral	Mejor fotografía de apoyo al Día del Daño Cerebral	Federación Española de Daño Cerebral (Fedace)	26 de octubre de 2021	Premio en la categoría de Entidades de la Discapacidad
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac)	Premio Supercuidadores	Programa de Familias	La Universidad en Internet (UNIR)	9 de diciembre de 2021	2º Accésit en la categoría de administraciones e instituciones públicas
Ministerio de Ciencia e Innovación	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología F.S.P.	SINC, Premio Vía APIA a la transparencia informativa	La Asociación de Periodistas de Información Ambiental premia la labor de SINC por "su trayectoria de trabajo destinada a convertir en recursos informativos adecuados para periodistas gran cantidad de estudios y proyectos científicos, muchos de ellos relacionados con el medio ambiente y las ciencias naturales".	Asociación de Periodistas de Información Ambiental	04/11/2021	Único
Ministerio de Ciencia e Innovación	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología F.S.P.	Premio Prisma en la categoría de radio	Podcast 'Las científicas del coronavirus' de la periodista Núria Jar colaboradora en la agencia SINC	Museos Científicos Coruñeses	25/09/2021	1º premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología F.S.P.	Premio de Periodismo HematoAvanza	Reportaje del periodista de ciencia Jesús Méndez colaborador en SINC:	Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia (SEHH).	44335	1º premio

**PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021**

Ministerio	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
			'Un viaje por las carreteras principales y secundarias del nuevo coronavirus'			
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Tesorería General de la Seguridad Social de Jaén	Productividad	Aplicación de los programas de calidad	Función pública	13/11/2021	Cuantía económica

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

Tabla 19 OAV. Otros premios a la Excelencia o la Gestión de Calidad.

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS EN 2021						
Organismo de Aplicación Voluntaria	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
UNED	Oficina de Tratamiento de la Información-OTI (UNED)	Reconocimiento a las Mejores Buenas Prácticas de Dirección y Gestión Universitaria	El Portal Estadístico de la UNED: una herramienta para facilitar la gestión académica	Red Telescopi-Convocatoria Internacional Buenas Prácticas 2021	junio de 2021	2º Premio
UNED	Departamento de Derecho Político (UNED)	Premio a las buenas prácticas de Gestión	ARTE Y CULTURA POR LOS DERECHOS HUMANOS	Consejo Social de la UNED	octubre de 2021	Primer premio
UNED	Equipos docentes ESCUELA TÉCN. SUP. INGENIEROS INDUSTRIALES (UNED)	Premio a las buenas prácticas de Gestión	Click and learn: Plataforma para desarrollo rápido de laboratorios remotos de electrónica y programación con UNED Arduino Remote Labs	Consejo Social de la UNED	octubre de 2021	Primer premio
UNED	Centro Asociado a la UNED de Tudela	Premio a las buenas prácticas de Gestión de un Centro Asociado nacional o extranjero	Alfabetización digital para mayores: recortando la brecha digital	Consejo Social de la UNED	octubre de 2021	Primer premio
UNED	Centro Asociado a la UNED de Lugo	Premio a las buenas prácticas de Gestión de un Centro Asociado nacional o extranjero	#LugoNaturalMente	Consejo Social de la UNED	octubre de 2021	Primer premio
UNED	Centro Asociado a la UNED de Valdepeñas	Premio a las buenas prácticas de Gestión de un Centro Asociado nacional o extranjero	Diálogos en la UNED	Consejo Social de la UNED	octubre de 2021	Accésit

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



Tabla 20 OAV. Premios a otras iniciativas recibidos.

<b>PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021</b>						
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	<b>Organización/Unidad</b>	<b>Denominación del Premio</b>	<b>Práctica galardonada</b>	<b>Entidad convocante</b>	<b>Fecha de obtención del premio</b>	<b>Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)</b>
ENAIRES	ENAIRES	Premios a las 100 Mejores Ideas del Año	Categoría de Transformación Digital	Actualidad Económica	Junio 2021	PREMIO EN SU CATEGORÍA
ENAIRES	ENAIRES	Premio Icaro	Por el decidido apoyo de ENAIRES a la aviación general.	Real Aeroclub de España, RACE	Septiembre 2021	PREMIO INDIVIDUAL
ENAIRES	ENAIRES	Premio Empresa	Por el papel destacado en la implantación de políticas de diversidad e igualdad de género	Asociación Ellas Vuelan Alto, EVA	Noviembre 2021	PREMIO INDIVIDUAL
ENAIRES	ENAIRES	VII premio Gran Empresa 2021 a la Gestión del Cambio	Proyecto “Ágora de Transformación”	Grupo IMM-Instituto de Gestión del Cambio en Positivo	Diciembre 2021	PREMIO
ENAIRES	ENAIRES	VII Premios Internacionales a la Gestión de la Diversidad	Premio en la categoría de institución o empresa pública	Fundación Diversidad	Diciembre 2021	PREMIO EN SU CATEGORÍA
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Premio Roque Nublo	Por la labor realizada	Cabildo de Gran Canaria	15/04/2021	PREMIO
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	PREMIO GÁNIGO 2020	Por la labor realizada	Centro de Iniciativas y Turismo Comarca Sur de Tenerife	04/06/2021	MENCIÓN HONORÍFICA
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y	RECONOCIMIENTO	Por la labor realizada en inmigración	Ayuntamiento de Mogán	23/07/2021	RECONOCIMIENTO DE LA LABOR

**PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021**

Organismo de Aplicación Voluntaria	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
	Seguridad Marítima (SASEMAR)					
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Premio LENA MADESIN PHILLIPS	Labor en el fomento de la integración de la mujer en el sector marítimo	BPW-Madrid (Asociación de Mujeres Empresarias y Profesionales)	21/10/2021	RECONOCIMIENTO ESPECIAL
IDEA	IDAE/Departamento de Movilidad Sostenible y Ciudad	4ª Edición de los premios AEDIVE (Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso de la Movilidad Eléctrica)–Santiago Losada dedicado al papel de la mujer en la movilidad eléctrica	Galardón concedido dentro de la categoría Institucional	AEDIVE	01/12/2021	Premio (galardón) dentro de la categoría Institucional entregado por la Secretaria de Estado de Energía, Sara Aagesen. Se entregaron ocho galardones a los que se presentó una veintena de candidatas. <a href="https://aedive.es/mujer-movilidad-premios-aedive-santiago-losada/">https://aedive.es/mujer-movilidad-premios-aedive-santiago-losada/</a>
UNED	Centro Asociado a la UNED de Barbastro	Premios arte contemporáneo	Mejor espacio expositivo sobre arte contemporáneo	Asociación Aragonesa de Críticos de Arte	septiembre de 2021	1º premio
UNED	Centro de Estudios de Género de la UNED	Premio a la “Mejor Institución” 2020-2021	Defensa del compromiso por la igualdad, la visibilidad de las mujeres artistas y la lucha contra la violencia de género	Asociación de mujeres artistas Blanco Negro y Magenta (BNM)	enero de 2021	1º premio
UNED	Centro Asociado a la UNED de Lugo	Premios «ODS en la Universidad»	PlanetaODS 2.0	El Observatorio Nacional ODS de la UNED	septiembre de 2021	1º premio
UNED	Centro Asociado a la UNED de Lugo	Premios «ODS en la Universidad»	FOZ 2030	El Observatorio Nacional ODS de la UNED	septiembre de 2021	1º premio

**PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2021**

Organismo de Aplicación Voluntaria	Organización/Unidad	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha de obtención del premio	Tipo de galardón (p.ej. Finalista, 1º Premio, 2º Premio, Accésit, etc.)
UNED	Centro Asociado a la UNED de Tudela	Premios «ODS en la Universidad»	Calculadora SROI	El Observatorio Nacional ODS de la UNED	septiembre de 2021	2º premio
PUERTOS	Port de Barcelona	Premi World Smart City 2021	sistema de movilidad inteligente de cruceristas	Smart City Expo World Congress	17/11/2021	Primer premio en el apartado de Movilidad
PUERTOS	Policía Portuaria	Pels Valents	La participación de la Policía Portuaria en la campaña "Pels Valents"	iniciativa de la Policía local de Sant Celoni, Hostalric i Caldes de Malavella para recaudar fondos para el Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona	Junio de 2021	Condecoración
PUERTOS	Carla Salvadó	MedCruise Awards	La trayectoria profesional de Carla Salvadó, subdirectora general de Comercial y Marketing del Port de Barcelona	MedCruise	11/06/2021	Distinción Commitment to MedCruise Life
PUERTOS	Puerto de Sevilla	Premios CEU Fernando III	Investigación científica y técnica	Fundación San Pablo CEU	Nov. 2021	Premio
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Sevilla	Turismo	Promoción del turismo en Chipiona	Ayuntamiento de Chipiona	Sept. 2021	Reconocimiento
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Sevilla	Turismo	Valor turístico	Globotour	01/06/2021	Premio
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Huelva	Premio a la Excelencia en Mantenimiento de Inmuebles e Infraestructuras	Gestión del Mantenimiento	Sisteplant	23/11/2021	1er Premio

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

### 3.8. Experiencias de innovación

EL Observatorio para la innovación en el Sector Público (OPSI) de la OCDE define la innovación pública 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 pública 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 las iniciativas informadas por parte de los Departamentos Ministeriales correspondientes al año 2021, en el Anexo II de este informe se publican 88 prácticas, que cumplen las características esenciales de una innovación pública<sup>14</sup> :

- Novedad: introducción de enfoques enteramente nuevos o ya existentes en modos o contextos enteramente nuevos
- Implementación: la práctica debe estar ejecutada de alguna forma o tener influencia tangible; son prácticas, no ideas teóricas o proyectos en papel.
- Impacto (valor público<sup>15</sup>): la innovación debe proporcionar resultados públicos mejores y concretos, incluyendo eficiencia, eficacia, efectos e incremento de la satisfacción.

---

<sup>14</sup> Tal y como se describía en el formulario de petición de datos.

<sup>15</sup> Cambios o mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía como resultado de los servicios y bienes que el Estado pone en marcha a través de diversas políticas, programas y proyectos

## 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 lo más completa posible de la actividad que se despliega en los Departamentos en esta materia.

Las actuaciones realizadas en el año 2021 por los Departamentos Ministeriales en relación con 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 2021 se han impulsado planes específicos de calidad en los que se contemplan objetivos concretos en relación con los programas del Marco General. El programa de evaluación de la calidad es el que presenta objetivos más ambiciosos, se prevé llevar a cabo actuaciones de autoevaluación y en el ámbito de las certificaciones (o acreditaciones) de normalización, seguido del programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción, para el que se han planificado 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 2021, ya que dieciséis de los veintidós Departamentos Ministeriales presentan actividad en este programa.

En concreto, se han realizado un total de 435 estudios, de ellos un 72,87 % son estudios de evaluación de la satisfacción y el restante 27,1 % a estudios de análisis de la demanda.

Al igual que en años anteriores, son los estudios de carácter cuantitativo los que se utilizan en mayor medida (85 %)

Los Organismos de Aplicación Voluntaria han llevado a cabo 95 estudios, de los cuales un 83% han tenido carácter cuantitativo.

Sería recomendable que los Departamentos Ministeriales publicaran sistemáticamente los datos y resultados de estos estudios en sus webs públicas. A este respecto se señala

que, para la elaboración de este informe, en el momento de la petición de datos a los ministerios correspondientes a la actividad de 2021, se solicitó a los diferentes Departamentos que indicaran la página web donde se publica la información en materia de calidad para incorporar el enlace a la web en el informe. Una vez revisadas los enlaces de las webs facilitadas, tan sólo en dos de ellas figuran datos de los resultados de los estudios contenidos en este Programa, la del Ministerio de Justicia y la de Educación y Formación Profesional.

### **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.

El resultado anual del programa se concreta en la publicación de cartas de servicios de las que son nuevas y actualizaciones. En total, a fecha 31 de diciembre de 2021, se encuentran vigentes 229 cartas de servicios.

El grado cumplimiento de los compromisos explicitados en las cartas es elevado ya que la práctica totalidad se encuentran en la horquilla superior (entre 90 y 100%), situándose la media en un 94,85%.

Respecto a los OAV, a 31 de diciembre de 2021 se encontraban vigentes 6 cartas de servicio. El grado medio de cumplimiento de los compromisos se sitúa en 96,33%.

Sería recomendable que los Departamentos Ministeriales publicaran sistemáticamente no sólo las Cartas de Servicios en sus webs públicas, sino el grado de cumplimiento de los compromisos contenidos en las mismas. A este respecto se señala que en ya en la petición de datos correspondientes a la actividad de 2021 se solicitó a los ministerios que indicaran la página web donde se publica esta información para incorporarla esta ruta al informe.

### **Programa quejas y sugerencias**

A la vista de la información analizada, sobre el Programa de Quejas y Sugerencias 2021, cabría resaltar cuatro aspectos:

- Primero. - Un alto porcentaje de quejas (83,2%) se contestan dentro del plazo establecido en el Real Decreto 951/2005. En el caso de las Sugerencias es del 81,86% y se aprecia un ligero descenso desde 2016.
- Segundo. - Un porcentaje de las quejas del 45% se presenta a través de medios electrónicos mediante el uso de la firma electrónica y en el caso de las sugerencias este canal supone el 55,9%. Cabe destacar el aumento significativo

del uso del canal electrónico, especialmente a través de firma electrónica para la presentación de las quejas y sugerencias en los últimos años. Si se pone en relación con el año 2016 que no llegaba al 15%, en 2021 ha sido el canal más usado con aproximadamente un 50% de los casos.

- Tercero. - El motivo mayoritario de presentación de quejas ha sido la calidad del servicio prestado, que incluye los siguientes posibles elementos: errores en la prestación del servicio, falta de simplificación, petición de documentación innecesaria, problemas de coordinación entre unidades, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio e incumplimiento de expectativas del servicio al ciudadano. En sugerencias, la calidad del servicio prestado es el segundo motivo.
- Cuarto. - No todos los Ministerios han facilitado información en 2021 de las mejoras derivadas de las quejas y sugerencias. Este aspecto puede ser objeto de subsanación, especialmente para los ministerios que más cantidad de quejas han recibido y no han llevado a cabo acciones de mejora, ya que las quejas y sugerencias son un input de gran importancia para introducir mejoras en los servicios.

Del análisis de los datos, llama la atención que algunos de los Ministerios que mayor número de quejas han registrado en 2021 no son los que más acciones de mejora han implementado. A modo de ejemplo, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que fue el que más quejas y sugerencias recibió solo informa 8 acciones de mejora, o el Ministerio del Interior y el Ministerio de Trabajo y Economía Social que fueron el segundo y tercero respectivamente en número de quejas recibidas no informan de ninguna acción de mejora.

De manera opuesta, cabe valorar positivamente la actuación en este campo del Ministerio de Política Territorial y Función Pública que lleva a cabo 124 acciones de mejora, seguido de Cultura y Deporte (52) y del Ministerio de Transportes, movilidad y agenda urbana (18).

En los OAV se han recibido un total de 165.121 quejas y sugerencias, de las que 163.722 fueron quejas y 1.399 sugerencias.

En el caso de los OAVs, en la mayoría 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 54,13%

Las sugerencias se refieren en porcentajes similares a las instalaciones y la accesibilidad (y a la calidad del servicio). En 2021, el 95,35% se han contestado antes de 20 días hábiles.

### **Programa evaluación de la calidad**

Durante el año 2021 se han realizado un total de 21 autoevaluaciones conforme a modelos de excelencia reconocidos, de ellas 17 conforme al modelo EFQM, siendo así,

el modelo más utilizado. Fruto de las autoevaluaciones se han detectado un total de 1352 áreas de mejora.

En el caso de los OAV se ha realizado 1 autoevaluación conforme al modelo EFQM, y ha llevado consigo la identificación de 42 áreas de mejora

### **Programa de reconocimiento**

#### Certificaciones

Los órganos y organismos públicos de la AGE obtuvieron durante el año 2021 un total de 17 certificaciones (incluyendo renovaciones de la certificación inicial), conforme a los modelos de excelencia reconocidos, en cuatro Departamentos, destacando el Ministerio de Defensa que obtuvo 8 certificaciones (6 certificaciones y 2 renovaciones) y 4 renovaciones el Ministerio de Inclusión, Seguridad, Social y Migraciones,

El modelo más utilizado es EFQM, 13 certificaciones se han realizado sobre este modelo.

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

Desde una perspectiva evolutiva debe llamarse la atención sobre la drástica disminución de las certificaciones de calidad observado en los últimos años en el ámbito de la Seguridad Social, desde su posición privilegiada a la práctica desaparición en los últimos dos años.

Si se analizan las tendencias de las certificaciones emitidas por años en los distintos modelos se puede apreciar que son descendentes en el modelo EFQM, mientras que en CAF y EVAM se muestran estacionarias, en la medida que permite afirmarlo estadísticamente su escaso número.

Los OAV han recibido un total de 2 certificaciones ENAIRE y Puertos del Estado y Autoridades Portuarias, ambos de acuerdo con el modelo EFQM, y 101 certificaciones durante 2021 en el ámbito de la normalización.

#### Premios

La Orden de concesión de la XIV edición de los Premios a la calidad e innovación en la gestión pública publicó la concesión de accésits a tres organizaciones del ámbito AGE, dos dentro del Premio de Excelencia y una en la modalidad de innovación.

En definitiva y como conclusiones de carácter general pueden deducirse las dos siguientes:

- Se insiste en la necesidad de que los ministerios cuenten con instrumentos de planificación para ordenar su actividad en esta materia, estableciendo objetivos para

cada uno de los programas del Marco General. Ello podrá permitir la comprobación el grado de eficacia de sus actuaciones y no sólo la disposición de cifras sin referenciar.

- Se insta a los ministerios a realizar un esfuerzo de transparencia, mediante la publicación y difusión en sus espacios web de los resultados detallados de su actividad en relación con los programas del Marco General. La publicación es el complemento indispensable de este Informe, que, por su propia naturaleza, tiene un carácter sintético. Los datos contenidos en este informe deberían poder ser ampliados con información detallada puesta a disposición de la ciudadanía por cada ministerio.

## 5. Anexos

### Anexo I: Relación de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización en Dep. Ministeriales y OAV.

#### Departamentos Ministeriales: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2021

5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021			
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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Madrid (PPI/016)	UNE-EN-ISO 17043	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Madrid (LE1366)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Madrid (LE1367)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Sevilla (297/LE1833)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Sevilla (297/LE2239)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Delegación de Canarias (297/LE1852)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Departamento de Barcelona (297/LE640)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
Ministerio de Defensa	CEMILVETDEF	17025	ENAC
Ministerio de Defensa	CEMILVETDEF	14001	IMQ
Ministerio de Defensa	CEMILVETDEF POLICLINICA	Certificación según la norma de gestión de calidad Centros de Medicina Veterinaria para animales de compañía.	COLVEMA
Ministerio de Hacienda	Parque Móvil del Estado	ISO 45001	FULL AUDIT
Ministerio de Hacienda	Parque Móvil del Estado	ISO 39001	FULL AUTIT
Ministerio del Interior	DGGC - Servicio de Criminalística (Mantenimiento de la Acreditación nº 314/EI520)	Norma de referencia: UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 Acreditación Nº 314/EI520	ENAC
Ministerio del Interior	DGGC - Servicio de Criminalística (Laboratorio de Comandancia de Almería, para revelado de huellas)	Norma de referencia: UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 Acreditación Nº 383/LE776	ENAC
Ministerio del Interior	DGGC - Servicio de Criminalística (Mantenimiento de la Acreditación nº 383/LE776 y 383/1151)	Norma de referencia: UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 Acreditación nº 383/LE776 y 383/1151)	ENAC
Ministerio del Interior	DGGC - Servicio de Criminalística	Acuerdo sobre Acreditación y Control de	Comisión Nacional para el Uso Forense del ADN

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
		Calidad de los Laboratorios de genética forense.	
Ministerio del Interior	taller confección industrial Centro Penitenciario de Madrid I	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller confección industrial Centro Penitenciario de Madrid V	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller confección industrial Centro Penitenciario de Segovia	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller confección industrial Centro Penitenciario de Topas	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller confección industrial Centro Penitenciario de Jaén	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller confección industrial Centro Penitenciario de Córdoba	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller confección industrial Centro Penitenciario de El Dueso	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller carpintería metálica Centro Penitenciario de Monterroso	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller carpintería metálica Centro Penitenciario de Ocaña I	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller carpintería metálica Centro Penitenciario de Ocaña I	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio del Interior	taller artes gráficas Centro Penitenciario de Madrid III	UNE-EN-ISO 9001:2015	CÁMARA CERTIFICA - ENAC
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Red Sísmica Nacional – Instituto Geográfico Nacional	UNE-ISO 22320:2013	AENOR
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Procesos de titulación, formación marítima, actividad inspectora, auditoría, certificación y autorizaciones a buques sometidos a Convenios IMO desarrollados por la D.G.M.M	ISO 9001:2015	Tüv
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Laboratorio Central de Estructuras y Materiales (LCEYM) Actividad: Ensayo Acreditación nº: 82/LE688 - Materiales Metálicos	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios de Técnicas Aplicadas (CETA) Actividad: Ensayo Acreditación 82/LE1955 - Protección Radiológica	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Laboratorio de Interoperabilidad Ferroviaria (LIF) Actividad: Ensayo Acreditación 465/LE1003 – Ferrocarril y sus componentes	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios Hidrográficos (CEH) Área de Medio Ambiente Hídrico del Laboratorio de Calidad de las Aguas	UNE-EN ISO 9001:2015	Certificadora de Sistemas de calidad SGS
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Centro de Asesoramiento a Emprendedores. Dirección General de Industria Y PYME. Recertificación 22/07/2021	ISO 9001:2015	Bureau Veritas
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Oficina Española de Patentes y Marcas.	Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015	SGS

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Oficina Española de Patentes y Marcas. Alcance del Sistema: - Elaboración de informes tecnológicos de patentes, búsquedas retrospectivas, boletines de vigilancia tecnológica, informes de vigilancia tecnológica a medida y alertas tecnológicas	Sistema de Vigilancia e Inteligencia. Norma UNE 166.006:2018	SGS
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Centro Español de Metrología Febrero/2002	UNE-EN ISO/IEC 17025	EURAMET (Mantenimiento de la auto declaración Abril 2021)
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Laboratorio de cinemómetros del Centro Español de Metrología 24/07/2009	UNE-EN ISO/IEC 17020	ENAC (Mantenimiento de la acreditación 07/09/2021)
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Laboratorio de etilómetros del Centro Español de Metrología 24/07/2009	UNE-EN ISO/IEC 17020	ENAC (Mantenimiento de la acreditación 07/09/2021)
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	Laboratorio Central de Veterinaria (Algete, Madrid)	UNE EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	Laboratorio Central de Sanidad Animal (Santa Fe, Granada)	UNE EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	Laboratorio Central de Veterinaria (Algete, Madrid)	UNE EN ISO 14001	AENOR
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Colección "Estudios Constitucionales"	Sello de calidad en edición académica CEA-APQ	UNE - ANECA - FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Colección "Estudios Políticos"	Sello de calidad en edición académica CEA-APQ	UNE - ANECA - FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Revista de Estudios Políticos	Sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Revista de Administración Pública	Sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Revista Española de Derecho Constitucional	Sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Revista de Derecho Comunitario Europeo	Sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Historia y Política	Sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	CEPC: Anuario Iberoamericano de Justicia Constitucional	Sello de calidad FECYT	FECYT
Ministerio de Política Territorial y Función Pública	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	Sello Bequal, categoría Plus	Fundación Bequal
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Laboratorio de Análisis de Aguas de la Confederación Hidrográfica del Segura, O.A.	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUAS Confederación Hidrográfica del Ebro	UNE-EN-ISO 17.025	ENAC
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	ALMACEN CENTRAL del Área de explotación-Mancomunidad del Taibilla	9001	Lloyd's Register
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Locomoción del Área de explotación - Mancomunidad del Taibilla	9001	CUALICONTROL-ACI, S.A.U.
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Gestión de los contratos incluidos en la ley de contratos del sector público -Mancomunidad del Taibilla	9001	ICDQ
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Servicio de Mancomunidad de los Canales de Taibillarelacionados con la tramitación de los expedientes de expropiación - gestión de patrimonio	9001	ICDQ
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Gestión de actividades de ocio, deportes y aventuras que llevan a cabo dentro de las instalaciones de Mancomunidad del Taibilla	9001	ICDQ
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Procedimientos relacionados con las nóminas y seguridad social del trabajador de la Mancomunidad del Taibilla y la gestión del personal de la MCT en cuanto a los procedimientos generados en relación con su actividad laboral	9011	ICDQ
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Servicio Potabilización y Potabilizadoras Adscritas Mancomunidad del Taibilla	9001 y 14001	Lloyd's Register
Ministerio de Sanidad	Centro Nacional de Dosimetría: Laboratorio de Calibración	UNE-EN-ISO/IEC 17.025:2017	ENAC
Ministerio de Sanidad	Centro Nacional de Dosimetría: Unidad Técnica de Protección Radiológica (UTPR)	RD 1085/2009	CSN (Consejo de Seguridad Nuclear)
Ministerio de Sanidad	Centro Nacional de Dosimetría: Servicio de Dosimetría Personal	GUÍA DE SEGURIDAD CSN 7.1 (REV.1)	CSN (Consejo de Seguridad Nuclear)
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y Otras Demencias	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar (Cáceres)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Ferrol (A Coruña)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Guadalajara	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Leganés (Madrid)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Pozoblanco (Córdoba)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Albacete	UNE-EN-ISO 9001	OCA Global
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Lardero (La Rioja)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Madrid	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando (Cádiz)	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Salamanca	UNE-EN-ISO 9002	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo (A Coruña)	UNE-EN-ISO 9003	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Injuve	ISO9001:2015	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Injuve	2019. Certificación nivel Doble A para los sitios web Injuve y Eramsusplus, según las pautas WAC (Web Accessibility Content)	WAI (Web Accessibility Initiative)
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Página web Injuve	El resultado de la auditoría satisface los requisitos de accesibilidad de nivel Ilunion Doble-A WCAG 2.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2012	ILUNION
Ministerio de Ciencia e Innovación	Grupo de Contaminantes Orgánicos Persistentes (COP)	UNE EN ISO 9001:2015 (renovación)	SGS
Ministerio de Ciencia e Innovación	División de Terapias Innovadoras -CLINISTEM	Normas de Correcta Fabricación de Medicamentos de Terapia Avanzada de la Unión Europea (renovación)	AEMPS
Ministerio de Ciencia e Innovación	Laboratorio de Energía Solar Fotovoltaica del Ciemat (PVLab - CIEMAT)	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 (nueva)	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	Laboratorio de Medidas de Protección Radiológica-CIEMAT (LMPR)	UNE-EN-ISO 17025:2017 (renovación)	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología F.S.P.	UNE-EN-ISO 9001 (3 áreas certificadas)	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	CENTRO NACIONAL DE SANIDAD AMBIENTAL	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCI/ Subdirección General de Servicios Aplicados, Formación e Investigación	UNE-EN-ISO 9001-2015	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCI/ Centro Nacional de Microbiología (Acreditación)	UNE-EN ISO 15189	ENAC

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCIII / Centro Nacional de Microbiología (Acreditación)	UNE-EN ISO 17025	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCIII / Centro Nacional de Microbiología (Certificación)	UNE-EN ISO 9001	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCIII/Instituto de Investigación de Enfermedades Raras	UNE-EN_ISO15189	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	UCCT's	UNE-EN ISO 9001	AENOR
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina IFMPLPGC (Instituto de Formación Marítimo Pesquera de Las Palmas de Gran Canaria)	ISO 9001:2015	AENOR.2019
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina SGASM Formación SSCC y DP	ISO 9001:2015	BUREAU VERITAS 2021
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina CNF Bamio	ISO 9001:2015	BUREAU VERITAS.2021
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina CNF Isla Cristina	ISO 9001:2015	BUREAU VERITAS 2021
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina SGASM Sanidad Marítima SSCC y DP	ISO 9001:2015	BUREAU VERITAS 2021

**OAV: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2021**

<b>5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	<b>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</b>	<b>Norma de Certificación/Acreditación: Sistema de Calidad (v.g. UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 17.025, otras normas de calidad de ámbito sectorial)</b>	<b>Entidad que emitió la certificación o acreditación (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)</b>
Enaire	ENAIRE	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	UNE-EN-ISO 9001:2015	AENOR
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	UNE-EN-ISO 14001:2015	AENOR
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	UNE-EN-ISO 45001:2018	AENOR
Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: DEPARTAMENTO CERES, CERTIFICADO PRESTADOR DE SERVICIOS DE CONFIANZA: * Servicio de expedición de certificados electrónicos cualificados de firma electrónica. * Servicio de expedición de certificados electrónicos cualificados de sello electrónico. * Servicio de expedición de certificados electrónicos cualificados de autenticación de sitios web. * Servicio de expedición de sellos electrónicos cualificados de tiempo.	Reglamento eIDAS (EU) Nº 910/2014 ETSI EN 319 401 ETSI EN 319 411-1 ETSI EN 319 411-2 ETSI EN 319 421 ETSI EN 319 431-1	AENOR
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
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)
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)
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)
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
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
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
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: FABRICACIÓN DE TARJETAS MATERCARD	MASTERCARD CARD QUALITY MANAGEMENT	MASTERCARD

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

Organismo de Aplicación 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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
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
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
Sociedad Estatal de Loterías y apuestas del Estado	Sociedad Estatal Loterías y apuestas del estado	UNE-EN ISO 9001:2015	EQA/ENAC
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Operadora . Alcance: Los Servicios de Atención a Usuario para la gestión de peticiones, incidencias y asistencia técnica de los Sistemas de Información	UNE EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Operadora . Alcance: La Gestión de los equipos de Ordenadores Centrales. La puesta en producción de las aplicaciones centralizadas y monitorización de ls Sistemas Centrales	UNE EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Fabricación y Mantenimiento S.M.E., S.A.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	RENFE MERCANCÍAS SME, S.A.	UNE-EN-ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el núcleo de Cercanías de Málaga.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: El transporte de viajeros y la prestación del servicio por las líneas de Alta Velocidad de la gerencia de Área de Servicios Comerciales Sur, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: El transporte de viajeros y la prestación del servicio por las líneas de Alta Velocidad de la gerencia de Área de Servicios Comerciales Nordeste, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: El servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en las líneas de Cercanías de Ancho Métrico y Convencional de Asturias y Cantabria y Métrico de Castilla y León..	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Valencia. Línea C-1, C-2 y C-6	UNE-EN 13816:2003/TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Bilbao. Línea C-1, C-2 y C-3	UNE-EN 13816:2003/TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Asturias. Línea C-1, C-2 y C-3	UNE-EN 13816:2003/TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Zaragoza. Línea C-1	UNE-EN 13816:2003/TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

Organismo de Aplicación 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/Acreditación: 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 (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: 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 13816:2003/TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Bilbao. Línea C-1, C-2 y C-3	CARTAS DE SERVICIO: UNE 93200:2008	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Valencia. Línea C-1, C-2 y C-6	CARTAS DE SERVICIO: UNE 93200:2008	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Asturias. Línea C-1, C-2 y C-3	CARTAS DE SERVICIO: UNE 93200:2008	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Núcleo de Cercanías de Zaragoza. Línea C-1	CARTAS DE SERVICIO: UNE 93200:2008	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: 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
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: DAN de Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales (Ave, AVLO, Alvia-Euromed e Intercity) y Avant	Protocolos frente a la COVID-19	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Rodalies de Catalunya	Protocolos frente a la COVID-19	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: Cercanías Madrid	Protocolos frente a la COVID-19	AENOR
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias Alta Velocidad	UNE-EN-ISO 9001	AENOR
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Illes Balears	SGICG-CA (nivel 2)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Ciudad Real Valdepeñas	SGICG-CA (nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Vila Real Castellón	SGICG-CA (nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Asturias	SGICG-CA (nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Plasencia	SGICG-CA (nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Mérida	SGICG-CA (nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	<b>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</b>	<b>Norma de Certificación/Acreditación: Sistema de Calidad (v.g. UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 17.025, otras normas de calidad de ámbito sectorial)</b>	<b>Entidad que emitió la certificación o acreditación (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)</b>
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Denia	SGICG-CA (nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Málaga	SGICG-CA (nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Barcelona	SGICG-CA (nivel CS)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED La Palma	SGICG-CA (nivel CS)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Universidad Nacional de Educación a Distancia	Centro Asociado UNED Valencia	SGICG-CA (nivel CS)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de A Coruña	ISO 9001:2015	DNV
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE	UNE-ES-ISO 9001:2015	Lloyd's Register-ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Almería	ISO 9001	(Bureau Veritas)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Almería	ISO 14001	(Bureau Veritas)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Almería	ISO 45001	(Bureau Veritas)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Departamento de Señalización Marítima de la Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, UNE-EN-ISO 45.001:2018	DNV como entidad verificadora acreditada por ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Sistema de Gestión Ambiental, UNE-EN-ISO 14001:2015	DNV como entidad verificadora acreditada por ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Certificado PERS (Port Environmental Review System)	ESPO (European Sea Ports Organisation) Lloyds Register
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Reglamento EMAS	DNV como entidad verificadora acreditada por ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Sistema de Gestión de la I+D+i, UNE 166002	AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Barcelona	QUALICERT	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Barcelona	ISO 9001	Lloyd's Register

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	<b>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</b>	<b>Norma de Certificación/Acreditación: Sistema de Calidad (v.g. UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 17.025, otras normas de calidad de ámbito sectorial)</b>	<b>Entidad que emitió la certificación o acreditación (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)</b>
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Cartagena	UNE-EN-ISO 9001	LLOYD'S
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Castellón	ISO 9001	Lloyd/s Register Quality Assurance Ltd
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA	9001	DNV
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA	14001	DNV
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA	45001	DNV
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA	50001	DNV
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA	EMAS	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA	PERS	ECOPORTS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA	Reglamento Particular para la certificación de protocolos frente al COVID-19	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA FERROL SAN CIBRAO	UNE-EN-ISO-9001	ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA FERROL SAN CIBRAO	UNE-EN-ISO-14001	ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Huelva	UNE-EN-ISO 9.001:2015	OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas	UNE-EN-ISO 9001:2015	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas	ISO 45001:2018	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas	UNE-EN-ISO 14001:2015	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	REFERENCIAL ESPECIFICO TRAFICO VEHICULOS NUEVOS POR EL PUERTO DE MÁLAGA	RDL 2/2011	ANFAC/PUERTOS DEL ESTADO
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE MARIN Y RIA DE PONTEVEDRA	UNE-EN-ISO 9001	LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE MELILLA- Servicios generales y gestión de Infraestructuras	UNE-EN-ISO 9001:2015	BUREAU VERITAS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Motril	UN-EN-ISO 9001	ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE PASAIA	ISO 9001	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	División Explotación y Operaciones	Referencial PPEE ANFAC	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE PASAIA	Esquema Nacional de Seguridad	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE SANTANDER	ISO 9001	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE SANTANDER	ANFAC	AENOR

**5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2021**

<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	<b>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</b>	<b>Norma de Certificación/Acreditación: Sistema de Calidad (v.g. UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 17.025, otras normas de calidad de ámbito sectorial)</b>	<b>Entidad que emitió la certificación o acreditación (Por ejemplo, AENOR, ENAC, etc.)</b>
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA	UNE-EN ISO 9001	BUREAU VERITAS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 9001-2015	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 14001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 27001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 50001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Valencia	ISO 9001 / 2015	DNV-GL Business Assurance
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Vigo	UNE EN ISO 9001:2015	DNV
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Vigo	Tráfico de vehículos en régimen de mercancía	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	UNE-EN-ISO 9001/2015	ICDQ SPAIN (IAF ENAC)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	UNE-EN-ISO 14001/2015	ICDQ SPAIN (IAF ENAC)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	ISO 45001/2018	ICDQ SPAIN (IAF ESYD)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	ISCC Certificate (Huella Carbono)	CGN CERTIFICATION
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	ISO 45001/2018	ICDQ SPAIN (IAF ESYD)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	ISCC Certificate (Huella Carbono)	CGN CERTIFICATION
Entidad Pública Empresarial Red.Es	RED.ES	NORMA UNE-EN-ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Red.Es	RED.ES	NORMA UNE-EN-ISO 27001:2014	AENOR
Entidad Pública Empresarial Red.Es	RED.ES	REAL DECRETO 03/2010 QUE REGULA EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	AENOR

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

# Anexo II. ISAM 2021. Experiencias de Innovación

---

# Índice

Ministerio de Ciencia e Innovación .....	8
Sistemas de detectores BE Ge (Broad Energy) .....	8
Metodología de Gestión de Riesgos dirigida empleados públicos sin conocimientos previos sobre gestión de Riesgos .....	10
Ministerio de Cultura y Deporte.....	11
Proyectos de enriquecimiento colaborativo en ComunidadBNE .....	11
Nuevos recursos educativos en BNEscolar .....	12
Museo Nacional del Prado .....	13
PROYECTO PRADO “PUERTA DIGITAL” .....	13
Ministerio de Defensa .....	15
Asistente Virtual del Área de Reclutamiento de la Delegación de Defensa de Valencia .....	15
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.....	17
Proyecto KIERO .....	17
Arteterapia en Trastorno Mental Grave .....	19
Programa de deporte .....	21
La terapia asistida con animales (TAA) como herramienta para la mejora del funcionamiento psicosocial de las personas con problemas de salud mental.....	23
Vídeos “Productos de Apoyo para la Autonomía Personal” .....	25
Ministerio de Educación y Formación Profesional .....	26
Implantación de una plataforma digital de gestión integral de centros educativos en la Acción Educativa Exterior .....	26
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.....	27
Implantación de la aplicación Pericles: Asistencia Jurídica Gratuita .....	27
Tramitación electrónica de devoluciones por ingresos indebidos.....	29
Integración de datos de anotaciones con los correspondientes documentos registrales del Registro Central de Personal (RCP).....	31
Servicio de suscripción de alertas sobre incorporación de documentos en el Expediente Personal del Registro Central de Personal (RCP).....	33
Servicio de consulta del catálogo de conceptos codificados del Registro Central de Personal (RCP) .....	35
INE .....	37
Desagregación temporal en tiempo de COVID: una extensión del método Chow-Lin	

para su utilización en las cuentas nacionales trimestrales.....	37
Desarrollo en R de herramientas de análisis (para uso interno).....	39
Cuentas Satélite de la Economía Social (CSES).....	41
Termómetro de seguimiento de las fuentes: eficiencia en las estimaciones de la Formación Bruta de Capital.....	42
Puesta en marcha de la base de censo electoral centralizada.....	43
Uso de Registros Administrativos (PRTR-España) en la Cuenta de Emisiones a la Atmósfera.....	45
Compilación de nuevas tablas de la Cuenta de Flujos de materiales: Output Nacional Procesado a la Naturaleza y Elementos de Balance.....	46
Ocupación en alojamientos turísticos a partir de datos de plataformas digitales.....	47
Estadística experimental “Estimación mensual de nacimientos”.....	48
Consulta telemática del histórico de municipios en la base padronal del INE.....	49
Digitalización de los formularios de adhesión de usuarios al sistema IDA- Padrón.....	50
Ministerio de Hacienda y Función Pública.....	51
Importador de expedientes a Archive.....	51
Migración de bases de datos ACCESS a formato EAD.....	52
Digitalización en la transferencia del conocimiento.....	53
Blog fiscal Crónica Tributaria.....	54
INNOVACIÓN DOCENTE.....	55
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.....	56
PROTOCOLO IMPLANTACIÓN ESTRATEGIA DE DETECCIÓN PRECOZ, VIGILANCIA Y CONTROL DE COVID 19.....	56
UNIDAD DE ASESORÍA CONFIDENCIAL.....	57
Sistema de soporte a la presentación y tramitación de las solicitudes de ayudas para los Planes de Sostenibilidad turística en destino (PSTD).....	58
ESTACICE VERSIÓN BREXIT.....	59
INVEXT. Sistema de gestión de inversiones exteriores.....	61
Puesta en marcha de la nueva plataforma online de tramitación de solicitudes FIEM.....	62
Implantación Informes Dinámicos de Mercados Emisores en la web www.tourspain.es.....	63
MARKETUR.....	64
Integración del banco de imágenes en el Sistema de Biblioteca.....	65
Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas de las Consejerías de Turismo en el Exterior.....	66
Automatización de cargas de Datatur.....	67

Informe Monitor COVID-19 .....	69
Automatización robótica de procesos (RPA) en la nube .....	71
Inclusión del Código Seguro de Verificación (CSV) en todos los documentos de Diseños.....	72
Mejora de la productividad de los proveedores de desarrollo .....	73
Implementación de un procedimiento de cambio masivo de representantes en diseños .....	74
Procedimiento de “Gestión de representantes” en Backoffice para las personación, renuncia y revocación de representantes solicitados por ProtegeO .....	75
Aviso sobre modificaciones antes de publicación .....	76
Ministerio del Interior .....	77
“NUBE” PARA TRAMITACIÓN GESTORES.....	77
SISTEMA AUTOMÁTICO DE SUBSANACIÓN DE EXPEDIENTES. ....	78
GESTIÓN NUBE COLEGIO GESTORES .....	79
DGGC - IMPLANTACIÓN DE LA “VÍA RÁPIDA” EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCESIÓN DE LICENCIAS DE ARMAS “D” y “E”. ....	80
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones .....	81
Plataforma de solicitud y trámites de prestaciones de la Seguridad Social.....	81
INFO SMS.....	82
AULA DE INFORMADORES .....	83
Aplicación de técnicas de minería de datos para la maximización de la capacidad de respuestas de consultas telemáticas.....	84
TRÁMITES TELEFÓNICOS MEDIANTE CÓDIGO SEGURO DE UN SOLO USO (OTP) .....	85
TRÁMITES TELEFÓNICOS MEDIANTE VIDEOIDENTIFICACIÓN .....	86
Coordinación para la Atención y Soporte Integral al Autorizado RED (Proyecto CASIA) .....	87
Portal de la Tesorería General de la Seguridad Social IMPORTASS.....	90
Campaña de Vida Laboral mediante SMS.....	91
Ministerio de Justicia.....	92
Robotización en el proceso de cancelación de antecedentes penales .....	92
Incremento de la seguridad jurídica en las vistas telemáticas mediante identificación con ClavePIN (Clavejusticia).....	93
Presencia Digital en las actuaciones procesales telemáticas .....	94
Remisión digital de oficios desde la Administración de Justicia a las administraciones públicas.....	95
Renovación tecnológica de las Sala de vistas. ....	96
Nuevo Modelo de RRCC: implantación pilotos DICIREG .....	98
Automatización de Concesiones de Nacionalidad para Expedientes Origen.....	99

Robotización de tareas en los procesos de tramitación de indultos.....	100
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.....	101
Iniciativas parlamentarias.....	101
LEOS.....	103
Ministerio de Sanidad.....	104
REGISTRO DE VACUNACIÓN COVID (REGVACU).....	104
CERTIFICADO COVID DIGITAL DE LA UNION EUROPEA .....	105
REGISTRO DE RESULTADOS DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS COVID (SERLAB-CoV) .....	106
SPAIN TRAVEL HEALTH (SpTH).....	107
Implantación de Sistema de antivirus de endpoint mediante Inteligencia Artificial .....	108
Sistema de Copia Inmutable .....	109
Plataforma de Biovigilancia .....	110
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico .....	111
Foro para la Cohesión Territorial.....	111
Sistema Integrado de Información de la Dirección General de Biodiversidad, Bosques y Desertificación .....	112
Guía para cumplimiento del principio de no causar un perjuicio significativo al medio ambiente.....	113
Ministerio de Trabajo y Economía Social .....	114
Sistema integral de Cita Previa y Gestión de Colas .....	114
Ministerio de Política Territorial.....	115
IMPLANTACIÓN RECETA ELECTRÓNICA.....	115
Recicla SDGB.....	116
Sistema de comunicación Interna (Intranet SDGB) .....	117
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana .....	118
Puertos del Estado.....	118
SAMOA-2 .....	118
MyCoast.....	119
IMMERSE .....	120
IMPRESSIVE.....	121
RADAR_ON_RAIA.....	122
OPS MASTERPLAN .....	123
FOROS TECNOLÓGICOS LOGÍSTICO – PORTUARIOS .....	124
Modernización y optimización de la gestión operativa y los sistemas de seguridad y protección mediante la tecnología 5G .....	125

Plataformas PortCDM (Port Collaborative Decision Making) .....	126
PierNext .....	128
OpenPort .....	129
Pier01.....	130
PortInnova .....	131
IMPLANTACIÓN DE ESCRITORIOS REMOTOS.....	132
Prisma .....	133
SIGM .....	134
Posidonia .....	135
AIRIS-PS. Implementación avanzada del RIS (River Information Service) en el Puerto de Sevilla y en la Eurovía del Guadalquivir. ....	136
AIRIS II-SYNCHRO. Servicios de información de tráfico y transporte sincromodal. ....	137
Ferro Port System II. Sistema inteligente del ferrocarril. ....	138
SOM-INN PORT: Ecosistema de Innovación Abierta del Puerto de Tarragona .....	139
Enaire.....	141
Creación de la Oficina Agile .....	141
ADIF .....	142
Demostrador de un sistema de inspección de puentes mediante tecnología de drones y 5G .....	142
Empleo de Fibra Óptica como elemento de sensorizado de la infraestructura .....	143
RENFE .....	144
Plataforma de gestión inteligente de vehículos .....	144
Ministerio de Universidades.....	146
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).....	146
Comunidad colaborativa de contenidos visuales orientados a las finanzas y a la empleabilidad .....	146
Interoral: Proyecto para el desarrollo y la evaluación de competencias de interacción oral en lenguas extranjeras en asignaturas intercampus.....	147
PID 2021 “Desarrollo de rúbricas automatizadas para la aplicación ENVITOUR: propuesta metodológica de asignatura UNED”.....	148
Click and learn: Plataforma para desarrollo rápido de laboratorios remotos de electrónica y programación con UNED Arduino Remote Labs .....	149
Metodologías de aprendizaje activo en la lingüística y sus aplicaciones: aprendizaje basado en proyectos y trabajo colaborativo .....	150
Proyecto Innovación Docente: Incorporación metodología 60/40 de evaluación continua en asignaturas de grado y posgrado de diversas titulaciones.....	151



## Ministerio de Ciencia e Innovación

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistemas de detectores BE Ge (Broad Energy)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Servicio de Dosimetría de Radiaciones Dosimetría Interna			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Dosimetría Interna: <a href="mailto:Ma.lopez@ciemat.es">Ma.lopez@ciemat.es</a> ; Laboratorio CRC: <a href="mailto:jf.navarro@ciemat.es">jf.navarro@ciemat.es</a> , <a href="mailto:begona.perez@ciemat.es">begona.perez@ciemat.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Determinación de actínidos en pulmón y de I-131 en tiroides. Además, el equipo se aplica a la contaminación interna vía heridas, la determinación de emisores gamma en cuerpo entero, la medida de I-125 en tiroides y de americio en hueso (cráneo y rodilla).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	6-jul-2020	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En el laboratorio del Contador de Radiactividad Corporal (CRC) del CIEMAT se desarrollan métodos de medida directa de la exposición interna, únicos en España, para la determinación de radionucleidos emisores de rayos X y radiación gamma incorporados al organismo. Debido a la obsolescencia del equipo LE Ge anterior y tras sucesivas averías, el CIEMAT decide la adquisición de los detectores BE Ge para la mejora del sistema de detección y de la cadena electrónica asociada, con nuevo software de espectrometría gamma ApexInVivo.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En junio-septiembre de 2020 se realiza la instalación del sistema BE Ge y la puesta a punto de la cadena electrónica y software asociado. Desde octubre de 2020 a junio de 2021 se realizan las nuevas calibraciones de los detectores BE Ge para las técnicas de medida acreditadas en el CRC de acuerdo a la norma ISO17025:2017, las validaciones correspondientes y la escritura de nuevos procedimientos y documentación asociada de acuerdo a las especificaciones y prescripciones definidas en dicha norma. El 16 de junio de 2021 se informa al CSN del alta del nuevo equipo para los métodos acreditados de medida directa de actínidos en pulmón y de I-131 en tiroides. Actualmente está en proceso la calibración de los detectores BE Ge para la determinación de I-125 en tiroides y posteriormente se abordará la calibración para la medida de contaminantes en heridas y de Am-241 en hueso. En 2021 se presentó un Trabajo Fin de Master (TFM) en la UCM en relación con la calibración y medida de uranio en pulmón con detectores BE Ge, y actualmente hay otro TFM en proceso, para la medida de I-125 en tiroides.			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	

<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>					<b>Metodología de Gestión de Riesgos dirigida empleados públicos sin conocimientos previos sobre gestión de Riesgos</b>						
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>					Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología F.S.P.						
<b>Email contacto (corporativo)</b>					<a href="mailto:calidad@fecyt.es">calidad@fecyt.es</a>						
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)					Se ha definido e implantado una metodología para la gestión de riesgos, dirigida a personas sin conocimientos previos de gestión de riesgos, para ser utilizada como elemento de buen gobierno hacia los grupos de interés, siendo un elemento fundamental en la definición e implantación del plan estratégico.						
<b>Fechas de implantación</b>					<b>Fecha de inicio</b>		Marzo 2021		<b>Fecha de finalización</b>		Diciembre 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>											
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)					Poner a disposición de los responsables de proyecto una herramienta útil para la gestión de riesgos. Facilitar la gestión sin que los responsables tengan conocimientos especializados en “gestión de riesgos”. Permitir profesionalizar, mejorar y afianzar una sistemática para la gestión de proyectos. Facilitar a la Dirección la toma de decisiones. Disponer de un elemento de apoyo al cumplimiento.						
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)					Se ha realizado una identificación previa y posterior análisis de todos los factores de riesgo que pueden influir en la ejecución de actividades. Para estos factores de riesgo identificados se han valorado el impacto y la detectabilidad de un modo global. Se ha creado una herramienta Excel en la que se han cargado todos los valores, de tal modo que los responsables de proyecto únicamente tienen que valorar la probabilidad de ocurrencia en el proyecto guiados por tablas y ejemplos						
<b>Link para más información</b>											
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>											
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>							<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>			X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>					X		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>			X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>							<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>				
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>							<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>				
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>							<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>				
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>							<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>			X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>					X		<b>Genera impacto público.</b>				
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>							<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>			X	

## Ministerio de Cultura y Deporte

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Proyectos de enriquecimiento colaborativo en ComunidadBNE</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Biblioteca Nacional de España			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:elena.sanchez@bne.es">elena.sanchez@bne.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	ComunidadBNE ( <a href="https://comunidad.bne.es/">https://comunidad.bne.es/</a> ) es la plataforma de enriquecimiento colaborativo de la BNE, que ofrece la posibilidad abierta a cualquier persona para contribuir a completar y enriquecer las colecciones digitales de la BNE.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2019	<b>Fecha de finalización</b>	
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Enriquecimiento colaborativo de las colecciones de la BNE; mejora de la base de conocimiento de los catálogos y repositorios de la Biblioteca; participación ciudadana; difusión del patrimonio bibliográfico y documental digital.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Nuevas propuestas de colaboración publicadas en 2021: dos dedicadas a enriquecimiento de registros de autoridad ( <i>Del dominio público: autores españoles fallecidos en 1940</i> , y <i>Ahora, ellas</i> , dedicado a autoras cuya obra ha entrado en dominio público recientemente), y otras tres propuestas de transcripción y corrección de OCR sobre prensa histórica.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://comunidad.bne.es/">https://comunidad.bne.es/</a> , <a href="https://bnelab.bne.es/">https://bnelab.bne.es/</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Nuevos recursos educativos en BNEscolar</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Biblioteca Nacional de España		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:elena.sanchez@bne.es">elena.sanchez@bne.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	BNEscolar es la propuesta de la BNE para impulsar la presencia y uso del patrimonio cultural digital en la enseñanza y el aprendizaje escolar.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2019	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	BNEscolar ofrece recursos educativos creados a partir de las colecciones digitales de la BNE. Objetivos: fomentar el conocimiento y uso del patrimonio bibliográfico y documental en el ámbito educativo; generar reflexión y conversación sobre la importancia de la preservación de la memoria, las fuentes primarias de conocimiento...; que las propuestas que sirvan de impulso, de inspiración para que los docentes creen sus propios recursos y proyectos reutilizando las colecciones digitales de la BNE y a través de un uso creativo, innovador y crítico de la tecnología; crear comunidad.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Nuevas propuestas en 2021: secuencia didáctica en torno al feminismo y la lucha por los derechos de las mujeres en la historia (con motivo del Día de la Mujer), un “desafío interactivo” relacionado con el juego del ajedrez y dos nuevos talleres.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://comunidad.bne.es/">https://comunidad.bne.es/</a> , <a href="https://bnelab.bne.es/">https://bnelab.bne.es/</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

## Museo Nacional del Prado

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PROYECTO PRADO “PUERTA DIGITAL”</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Museo Nacional del Prado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	atencion.visitante@museodelprado.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Puerta Digital es un aplicativo elaborado a la medida de las necesidades del Museo Nacional del Prado, pensado, diseñado y desarrollado partiendo del evolutivo histórico en materia de volumen de visitantes, hábitos de visita, condiciones de acceso y demás características relacionadas con el público. Este proyecto ha sido desarrollado bajo el patrocinio y con la colaboración de Telefónica. Una apuesta tecnológica con la que el Museo del Prado ha transformado la gestión del público del Museo en una gestión digital. Se ha construido una solución que cumple con todos los requerimientos de funcionalidad y de infraestructuras. Este proyecto contempla un dashwork integrado con capacidades analíticas para tomar mejores decisiones. Incluye la migración a cloud para que la plataforma sea una plataforma escalable y segura, posee securización del acceso de wifi y 4G de los sistemas de gestión, la gestión remota de los dispositivos. En definitiva, es un sistema único y modular que está preparado para cubrir las necesidades presentes y futuras del Museo del Prado.</p>			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	26 de abril de 2021	<b>Fecha de finalización</b>	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Puerta Digital ha creado herramientas de trabajo para la adquisición de entradas, el control y seguimiento financiero, el control de acceso, la planificación de la oferta de plazas, la cuantificación estadística y la explotación analítica. Todo ello integrado en un único cuadro de mando.</p> <p>Se trata de un aplicativo vivo, con gran versatilidad, que permite el futuro desarrollo de funcionalidades y evolutivos acordes a las necesidades crecientes del Museo. Puerta Digital facilita la autonomía, inmediatez, agilidad y rigor, independiente de proveedores y productos externos cuyas funcionalidades no se adapten a las peculiaridades de la Institución, lo que constituye un ahorro a largo plazo en lo que a licitaciones se refiere. La generación y ordenación de datos de forma compacta va a permitir al Museo optimizar, ordenar, prever, cuantificar, conocer, convivir, aforar e informar. Toda una serie de mecanismos de planificación para anticipar las necesidades presentes y futuras en materia de público que el Museo tiene cada día. Ingredientes que hacen que se pueda planificar la vida diaria del Museo con una mayor precisión, con el fin de dar un mejor servicio al visitante y obtener una mejor gestión de los recursos que el Museo dispone.</p> <p>Esta minería de datos irá construyendo el mini big data del Museo y dando paso a la inteligencia de negocio, donde las aplicaciones, la infraestructura y las herramientas permitan un mejor acceso y análisis de la información.</p>			

<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>La implementación de la herramienta se ha ido realizando por fases, en función de los desarrollos establecidos:</p> <p>2018 -2019: Inicio y encargo de consultoría</p> <p>2019 -2020: Definición de requisitos e inicio de desarrollo</p> <p>2020 – 2021: Entrega versión Beta, adaptaciones COVID, adaptaciones Resolución Precios (eliminación gastos gestión e implantación complemento reserva grupo). Formación de taquilleros.</p> <p>2021 – 2022: Formación CAV y Administración, desarrollo funcionalidad HPR. 26 de abril: Lanzamiento. Desarrollo funcionalidad Programa para Escolares, adaptación pasarela de pago según nuevos protocolos bancarios, desarrollo complementos (audioguías), mejoras funcionalidad y manejo de usuarios, corrección de errores.</p> <p>2022: Desarrollo complementos (visitas guiadas), actualización software pdas adaptando nuevos protocolos, mejoras funcionalidad y en manejo de usuarios, corrección de errores.</p>
<b>Link para más información</b>	<a href="https://brandfactory.telefonica.com/s/34/bCEsw2CU">https://brandfactory.telefonica.com/s/34/bCEsw2CU</a>

<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	sí	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	sí
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	sí	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	sí
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	sí	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	sí
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	sí	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	sí
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	sí	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	sí
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	sí	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	sí
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	sí	<b>Genera impacto público.</b>	sí
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	sí	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	sí

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	<b>Asistente Virtual del Área de Reclutamiento de la Delegación de Defensa de Valencia</b>			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Delegación de Defensa en Valencia			
Email contacto (corporativo)	dd.valencia@oc.mde.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La <b>innovación</b> ha consistido concretamente en el diseño de una <i>herramienta “asistente virtual”</i> para poder seguir informando, dando citas y tramitando toda la información que es tan importante en nuestra Área de Reclutamiento para nuestros futuros oficiales, suboficiales, soldados y marineros, en estos tiempos de COVID, donde la información presencial se ha dejado de dar			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	SEP 2021	Fecha de finalización	DIC2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Proporcionar información:</b> La información que necesita un aspirante a miembro de las Fuerzas Armadas debe ser puntual y precisa, y gracias al asistente virtual podemos proporcionarla porque está basada en información de carácter oficial, estando también muy accesible desde una sola plataforma. Al ser una herramienta online está disponible en cualquier momento siendo necesario únicamente un dispositivo con conexión a internet.</li> <li>❖ <b>Solicitar Citas on-line:</b> Actualmente el Área de Reclutamiento de la Subdelegación de Defensa no dispone de un sistema de citas que permita a los usuarios solicitarlas de una manera telemática, si no que se realizan de manera telefónica congestionando de tal manera la líneas telefónicas en algunos momentos y únicamente disponible en horarios de trabajo. Con la ayuda del asistente virtual se ha evitado la saturación telefónica y permitido la solicitud de una cita on-line independientemente del horario y el día. Esta funcionalidad proporciona una mejora con un carácter dual. Por un lado, al Área de Reclutamiento, de una herramienta que pueda facilitar información de todas las citas no solo en un Calendario, sino que se registren también en una base de datos y hoja de cálculo. Por otro lado, que se envíe la confirmación de la cita por email a los clientes, y también que se ofrezca la posibilidad de consultar su cita mediante nuestro asistente.</li> <li>❖ <b>Realización de Estadísticas:</b> Gracias a la funcionalidad de citas on-line y comandos/preguntas por parte de los clientes, el asistente proporciona una extensa cantidad de datos necesarios para su estudio y representación en graficas/tablas/registros necesarios para la confección de estadísticas, facilitando información para la mejora del servicio.</li> </ul>			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La <b>implementación y despliegue</b> de este asistente virtual se realizó entre el 01NOV2021 y 31 DIC 2021 estudiándose previamente su desarrollo en los meses de Septiembre y Octubre de 2021, iniciándose el proyecto en el AREC, donde verdaderamente ha sido liderado. Han sido muchas las reuniones que se han llevado con las otras Áreas funcionales (APAS, APAT, SECGRAL) , formando un equipo de trabajo, para desarrollar esta mejora y de esta manera poder obtener un producto “bueno “ para los clientes de esta Delegación de Defensa. Dicho trabajo de este equipo se ha llevado mediante contacto directo en red, a través de intercambio de información por correos electrónicos, reuniones programadas una vez a la semana para ver el cumplimiento de esta AM y reuniones con el Comité de Calidad para seguir			

la estrategia que la Delegación de Defensa se había planteado en un inicio con este reto

El método empleado para planificar la realización del proyecto está basado en recursos relacionados con el desarrollo de un asistente con inteligencia artificial. El desarrollo del asistente virtual está basado en módulos de comprensión del lenguaje natural que comprende los matices del lenguaje humano. El asistente traduce el texto o el audio del usuario final durante una conversación a datos en las apps y en las plataformas de mensajería. Al asistente se le entrena a responder con nuevas instrucciones o comandos según las necesidades del usuario final y enfrentarse a las conversaciones esperadas con comandos, todo ello acompañado con una interfaz muy intuitiva y amigable. Para el desarrollo se ha aprovechado una herramienta de Google, Dialogflow, la cual proporciona una experiencia de conversión con el usuario final de una manera sencilla y muy completa. Para la realización del diseño el proyecto está basado en árboles de decisión que han permitido cubrir todas las áreas principales para proporcionar toda información relativa al Reclutamiento de las Fuerzas Armadas.

La estructura llevada a cabo ha sido:

- ❖ Nombre del proyecto.
  - El nombre del proyecto es Asistente Virtual del Área de Reclutamiento de la Delegación de Defensa de Valencia.
- ❖ Destinatarios del proyecto.
  - El destinatario final es el cliente que desea obtener información del acceso a las Fuerzas Armadas.
- ❖ Recursos del proyecto.

Link para más información

**Fortalezas de la práctica innovadora**  
(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)

Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	X
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	XI	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	X
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

## Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021			
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Proyecto KIERO</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac) (Imserso).		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	igomezp@imserso.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El Ceadac junto con la Fundación Freno al Ictus, han desarrollado el Proyecto Kiero, un programa dirigido a adultos jóvenes afectados de daño cerebral adquirido, mediante sesiones presenciales que favorecen la reinserción vital y laboral de las personas con daño cerebral adquirido, incrementando su autonomía y reducir la dependencia tras su rehabilitación.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	20/09/21	<b>Fecha de finalización</b> 20/12/21
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>La inclusión social de la persona con daño cerebral a una vida plena, activa y autónoma, y la reducción de la dependencia familiar e institucional.</p> <p>Los objetivos específicos son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Impulsar el autoconocimiento de los participantes y el reconocimiento de sus circunstancias actuales, aprendiendo a identificar recursos propios e identificando oportunidades de crecimiento y mejora.</li> <li>2) Potenciar las capacidades de los participantes en gestión emocional, creatividad, automotivación, planificación y relación consigo mismo y con los demás.</li> <li>3) Fortalecer la autoestima y desarrollar la autonomía emocional y personal de los participantes, reduciendo la dependencia familiar e institucional.</li> <li>4) Facilitar el diseño de un plan de desarrollo vital basada en un propósito adecuado a las nuevas circunstancias de los participantes, que les permita tomar decisiones en cuanto a su ocupación futura.</li> </ol>		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El Proyecto Kiero es complementario a las prácticas y terapias médicas, neurológicas y psicológicas que forman parte de la rehabilitación del afectado. Contiene un programa educativo de 3 meses de duración (41 horas lectivas para los participantes) a realizar, idealmente, tras la fase de rehabilitación o en su tramo final. Se proporciona una experiencia de autoconocimiento y exploración de capacidades, potencia la autonomía y la resiliencia, los recursos creativos propios y la generación de un nuevo propósito vital que permite que los participantes se reincorporen a un ritmo de vida cotidiano en las mejores circunstancias emocionales y aptitudinales. Se trata de un proceso real de reinención en plenitud que facilita su inclusión en la sociedad. En su realización se utilizan metodologías pedagógicas y de coaching individual y grupal, y los resultados son medidos a través de encuestas de satisfacción y la realización de un cuestionario neuropsicológico validado (Resilience Scale 25 -RS25- de Waldning & Young) que mide la resiliencia auto percibida, antes y después del programa. Esta experiencia ha dado lugar a una investigación, con medición de indicadores y resultados.		

Link para más información	<a href="https://ceadac.imserso.es/ceadac_01/Actualidad/canal_noticias/2022/marzo/IM_142671">https://ceadac.imserso.es/ceadac_01/Actualidad/canal_noticias/2022/marzo/IM_142671</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	X
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	X
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.	x	Es sostenible (capacidad de permanencia).	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Arteterapia en Trastorno Mental Grave</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (Creap) (Imserso).		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:conocimientocreap@imserso.es">conocimientocreap@imserso.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El trabajo artístico realizado en un marco terapéutico permite a las personas conectar con las capacidades de forma que las dificultades tienen la oportunidad de ser integradas. Las creaciones obtenidas tienen a menudo un valor más auténtico y pueden funcionar como catalizadores de las potencialidades personales y del grupo. En los objetivos del proceso creador se reconocen muchos puntos en común con el proceso de recuperación de la persona afectada por un problema de salud mental como son: el fomento de la autoestima, la mejora de la tolerancia a la frustración, la capacidad empática y la capacidad de expresión y comunicación, entre otras.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2018	<b>Fecha de finalización</b> En curso
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la autopercepción de las personas afectadas por enfermedad mental.</li> <li>2. Aumentar el interés y la relación con la realidad y el entorno.</li> <li>3. Desarrollo de nuevas estrategias de pensamiento.</li> <li>4. Mejora de las capacidades de expresión, comunicación y la empatía.</li> </ol>		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Inicio del programa: Enero 2018</p> <p>Tiempo de cada sesión: 60 minutos.</p> <p>Se establece un grupo inicial de intervención que tendrá una duración de 3 meses después de los cuales, y tras una valoración sobre los participantes del grupo, podrán derivarse a un segundo módulo de desarrollo aquellos que sean considerados aptos.</p> <p>Cada módulo tiene una duración de tres meses pudiendo participar cada individuo de un total de 9 meses de intervención. Se podrán abrir hasta tres grupos simultáneos de arteterapia según las necesidades.</p>		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	

Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	
----------------------------	---	---	--

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Programa de deporte</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (Creap) (Imserso).		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:conocimientocreap@imserso.es">conocimientocreap@imserso.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El deporte y las actividades deportivas se han convertido en el momento actual en prácticas con grande repercusiones y conexiones sociales y culturales. Algunas de las repercusiones más interesantes que conllevan este tipo de prácticas se observan en forma de: fomento de la relación entre iguales, comunicación entre desconocidos, contactos e intercambios, y en general toda una amplia gama de conexiones y ventajas que han convertido la práctica deportiva en un generador de capital social. Y más allá de la generación de capital social se comienza a señalar el impacto del deporte en la construcción de identidades individuales y colectivas, estando incluido el deporte dentro de las políticas sociales, habiendo alcanzado de este modo el estatus de derecho social.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/02/2017	<b>Fecha de finalización</b>
			En curso
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar y promover la participación en actividad física y deportiva de las personas diagnosticadas de trastorno mental grave como ciudadanos de pleno derecho. Generalizar la práctica deportiva de personas con Trastorno Mental Grave para promover la salud física y mental. Favorecer la práctica deportiva de personas con Trastorno Mental Grave en condiciones de igualdad. Favorecer el cambio en la estructura social		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Recursos materiales: Balones de fútbol, baloncesto, vóleybol, porterías, material gimnasio, campos externos al Creap, material pádel y frontón. Recursos humanos: Técnicos de integración (TIS) y Técnico en Actividades físicas y deportivas (TAFAD), Enfermería (DUE) y voluntarios.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	

Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	
----------------------------	---	---	--

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>La terapia asistida con animales (TAA) como herramienta para la mejora del funcionamiento psicosocial de las personas con problemas de salud mental</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (Creap) (Imserso).			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:conocimientocreap@imserso.es">conocimientocreap@imserso.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La TAA provee importantes beneficios sociales por la función que cumplen los animales como catalizadores sociales, facilitando el acercamiento entre las personas y sirviendo como motivo de conversación. Las personas acompañadas por un animal, son percibidas por los extraños como menos amenazantes y mejor predispuestas a entablar una conversación. En muchas ocasiones, cuando los dueños de mascotas salen a pasear con ellas, aprovechan dicha situación para conversar con otros que también estén realizando la misma actividad.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/10/2019	<b>Fecha de finalización</b>	En curso
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Mejorar autoestima. Mejorar empatía. Mejorar habilidades de procesamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Temporalidad</li> <li>• Organización</li> <li>• Resolución de problemas</li> </ul> <p>Mejorar habilidades motoras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura y movilidad</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Fuerza y esfuerzo</li> <li>• Energía</li> </ul> <p>Mejorar sintomatología clínica en concreto síntomas ansiógenos.</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Se trabajará a través de sesiones grupales de un máximo de 12 personas.</p> <p>Las sesiones tendrán una estructura fija:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación/saludo. En esta fase se presenta al animal creando y/o fortaleciendo el vínculo con este.</li> <li>2. Desenlace. Desarrollo de la actividad.</li> <li>3. Despedida. Contacto usuario animal reforzando el vínculo y cerrando la actividad.</li> </ol> <p>Las sesiones irán destinadas a entender el comportamiento canino a través de la comprensión de las señales de calma y del adiestramiento, a través de circuitos de obediencia y juegos. Se incluirán sesiones de higiene y tenencia responsable con el perro. El programa tiene una duración de 10 semanas y está formado por 7 módulos. Recursos materiales: premios para el perro, aros, túnel, barras de obstáculos, slalom.</p> <p>Recursos humanos: guía de la actividad, guía del animal.</p>			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				

Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).		Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).		Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Vídeos “Productos de Apoyo para la Autonomía Personal”</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) (Imserso).		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	ceapat@imserso.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Se han realizado 10 vídeos didácticos sobre la utilidad y el uso adecuado de distintas tecnologías y productos de apoyo, y sobre el diseño de espacios, para mejorar la autonomía personal e independencia funcional de personas con discapacidad y personas mayores.</p> <p>Además los vídeos son 100% accesibles porque cuentan con subtítulos e interpretación en Lengua de Signos Española para personas sordas y audiodescripción para personas con discapacidad visual. De cada vídeo hay una versión corta para Redes Sociales y una versión completa disponibles ambas en YouTube.</p>		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Julio 2021	<b>Fecha de finalización</b> Dic.2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo principal es responder de forma didáctica y fácil de entender a consultas frecuentes que nos hacen personas con discapacidad y mayores, sus familiares o sus profesionales de referencia.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Los guiones de los vídeos han sido redactados por profesionales del Ceapat y de sus Unidades en los CRMFs. Su experiencia y conocimiento de las materias abordadas ha sido fundamental para la creación de los vídeos. En los mismos han participado personas usuarias y profesionales de distintos centros del Imserso. Estos se han realizado con el apoyo de una empresa especializada en trabajos audiovisuales. La supervisión de los vídeos ha sido realizada por el Ceapat.		
<b>Link para más información</b>	<a href="#">El Ceapat responde a consultas frecuentes sobre accesibilidad, tecnologías y productos de apoyo a través de 10 vídeos (imserso.es)</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

## Ministerio de Educación y Formación Profesional

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implantación de una plataforma digital de gestión integral de centros educativos en la Acción Educativa Exterior</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Unidad de Acción Educativa Exterior			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	enrique.novellon@educacion.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	16 de nuestros 32 centros de titularidad Española y Agrupaciones de Lengua y Cultura Españolas (ALCE) se benefician ya de Alexia, una aplicación web que les permite llevar a cabo su gestión académica y económica, así como la comunicación con familias.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	30/03/2021	<b>Fecha de finalización</b>	30/11/2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trataba de sustituir la habitual gestión de los centros en papel y otras herramientas dispersas (y algunas obsoletas) por una gestión más segura, eficaz y eficiente integrada en una plataforma ubicada en la nube.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se llevó a cabo una primera toma de requisitos con cada centro, seguida de una migración de datos y un proceso de formación continuada (presencial y en línea).			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3Adetalle_lic_ itacion&amp;idEvl=wnFoySewCMx7h85%2Fpmsfw%3D%3D">https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3Adetalle_lic_ itacion&amp;idEvl=wnFoySewCMx7h85%2Fpmsfw%3D%3D</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

## Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implantación de la aplicación Pericles: Asistencia Jurídica Gratuita</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Administración Digital			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	secretaria.sgsdg@economia.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>El proyecto de digitalización del procedimiento de Asistencia Jurídica Gratuita: Pericles es fruto de un trabajo colaborativo de los Ministerios de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Justicia y Política Territorial y Función Pública. Gracias a la iniciativa se habilita a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita en el uso de la Administración electrónica y la digitalización.</p> <p>Esta experiencia fue premiada con el Premio ABB Ability Digital Awards del Club de Excelencia en Sostenibilidad, en 2021.</p>			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2021	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es proveer unas herramientas de administraciones electrónicas potentes y plenamente adaptadas a las necesidades requeridas en el ámbito descrito. Todo ello exige una gran coordinación entre distintas unidades orgánicas, así como hacer un uso intensivo de los Servicios compartidos de Administración Digital de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) y de otros sistemas informáticos de la Administración General del Estado (AGE).			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han mantenido reuniones con la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el territorio, así como con los responsables de los sistemas informáticos del sistema SIGA de los Colegios Oficiales de Abogados para acordar los requisitos necesarios para la integración de aplicativos. Además se formó un grupo de trabajo formado por miembros de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita para definir requisitos y llevar a cabo la implementación.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.administracionpublicadigital.es/proyectos/2022/01/la-plataforma-pericles-ayudara-a-la-administracion-a-abandonar-el-papel-para-formularse-integramente-en-digital">https://www.administracionpublicadigital.es/proyectos/2022/01/la-plataforma-pericles-ayudara-a-la-administracion-a-abandonar-el-papel-para-formularse-integramente-en-digital</a>			

<http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1207627>

Fortalezas de la práctica innovadora <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	X
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Tramitación electrónica de devoluciones por ingresos indebidos</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Administración Digital		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	secretaria.sgsdg@economia.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implementación de las actuaciones tecnológicas necesarias para habilitar un nuevo módulo de Tramitación de Devoluciones por Ingresos Indebidos de Tasas competencia de las Delegaciones / Subdelegaciones del Gobierno en la plataforma de gestión y pago electrónico de tasas integrado con los sistemas informáticos de la AEAT.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/06/2021	<b>Fecha de finalización</b>
			31/12/2021

#### DETALLE DE LA EXPERIENCIA

<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mediante los desarrollos realizados, se consigue tramitar digitalmente devoluciones de ingresos indebidos de tasas gracias a la comunicación electrónica con los servicios web que la AEAT ofrece para tal efecto. Asimismo, en el nuevo módulo habilitado, se da la posibilidad de generar automatizadamente los documentos de resolución así como su firma electrónica como pasos previos a los envíos que deben realizarse.
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han mantenido reuniones con la Subdirección General de Administración Financiera, así como comunicaciones con los responsables de los sistemas informáticos de la AEAT para acordar los requisitos necesarios para la integración de aplicativos.
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-8662">https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-8662</a>

#### Fortalezas de la práctica innovadora

(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)

<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	

Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Integración de datos de anotaciones con los correspondientes documentos registrales del Registro Central de Personal (RCP)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Administración Digital y Dirección General de la Función Pública			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	secretaria.sgsdg@economia.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto de integración de datos de anotaciones con los documentos en el expediente personal del RCP es fruto de un trabajo colaborativo de los Ministerios de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y de Hacienda y Función Pública. Gracias a la iniciativa se podrá ofrecer en un futuro a otros sistemas de información, además de los documentos registrales (que ya se ofrecen), los metadatos que figuran en la correspondiente anotación en el RCP.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/02/2021	<b>Fecha de finalización</b>	15/06/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>El objetivo es mejorar la integración de los documentos registrales con los datos de las anotaciones que se realizan en el RCP cuando se procesan dichos documentos, generados por las unidades de RRHH. También se perseguía la mejora en la interoperabilidad del RCP con otros sistemas de información.</p> <p>Anteriormente a esta mejora, el único nexo de unión entre los documentos registrales y los datos de las anotaciones era el efectivo al que se refieren. Eso impedía consultar, desde las anotaciones, los documentos que las originaron, y que son el soporte legal de los datos. Tampoco se podía, desde la consulta de documentos, consultar los datos anotados.</p> <p>Por otro lado, de cara a otros sistemas de información, se ofrecen servicios que suministran datos de las anotaciones, y documentos registrales, pero no se podía ofrecer un servicio que entregue ambos tipos de información relacionados entre ellos.</p> <p>También se podrá ofrecer a los empleados públicos, acompañando a sus documentos, los datos asociados a los mismos, para su consulta en Carpeta Ciudadana, Sede Funciona y el Portal Funciona.</p>			

<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha mantenido reuniones con la Dirección General de la Función Pública, y se ha diseñado y desarrollado nuevas estructuras de datos y nuevos procesos que permiten, en el momento del procesamiento de los documentos registrales en el RCP, por las múltiples vías de entrada, asociar los documentos con los datos. También se han implementado funcionalidades que permiten la modificación de la asociación en momentos posteriores de la tramitación.
Link para más información	<a href="https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/funcion-publica/rcp.html">https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/funcion-publica/rcp.html</a>

<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	X
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Servicio de suscripción de alertas sobre incorporación de documentos en el Expediente Personal del Registro Central de Personal (RCP)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Administración Digital y Dirección General de la Función Pública			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	secretaria.sgsdg@economia.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto de suscripción de alertas de incorporación de documentos en el expediente personal del RCP es fruto de un trabajo colaborativo de los Ministerios de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y de Hacienda y Función Pública. Gracias a la iniciativa los empleados públicos que se suscriban pueden recibir avisos en su correo electrónico cuando se incluyan nuevos documentos en su expediente personal recogido en el RCP.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2021	<b>Fecha de finalización</b>	22/06/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es ofrecer a los empleados públicos la posibilidad de recibir avisos en su correo electrónico cuando se incorporen nuevos documentos a su expediente personal. También difundir la posibilidad que se les ofrece de consultar su expediente personal en Carpeta Ciudadana, Sede Funciona y el Portal Funciona. Por último, que tengan constancia de la finalización del procedimiento administrativo del que son interesados y que comienza con un acto administrativo en su unidad de gestión de RRHH.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha mantenido reuniones con la Dirección General de la Función Pública, y se ha desarrollado el servicio electrónico que ofrece un interfaz en el Portal Funciona, integrado con AutenticA y con el correo multidominio de la Secretaría General de Administración Digital.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.funciona.es/public/funciona/">https://www.funciona.es/public/funciona/</a> , apartado Mi Expediente, Suscripción a Avisos.			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X

<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Servicio de consulta del catálogo de conceptos codificados del Registro Central de Personal (RCP)</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Administración Digital y Dirección General de la Función Pública		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	secretaria.sgsdg@economia.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto de servicio de consulta del catálogo de conceptos codificados del RCP es fruto de un trabajo colaborativo de los Ministerios de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y de Hacienda y Función Pública. Gracias a la iniciativa se ofrece a otros sistemas de información la posibilidad de consultar telemáticamente los catálogos de conceptos codificados del RCP.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	02/01/2021	<b>Fecha de finalización</b>
			15/06/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Una de las funciones del RCP es mantener una codificación estándar de conceptos comunes a todos los registros de personal de las administraciones públicas, como por ejemplo cuerpos, convenios, categorías, situaciones administrativas, tipos de relación de servicios, etc.</p> <p>El objetivo de este servicio es posibilitar a cualquier sistema de información la consulta vía servicio web de <b>setenta y dos catálogos</b> de conceptos codificados del RCP, de cara a que cualquier actualización de los mismos se refleje automáticamente en esos sistemas, automatizando de esta manera tareas que antes se realizaban manualmente.</p> <p>De esta manera también se mejora la interoperabilidad del RCP con otros sistemas de información.</p>		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Se ha mantenido reuniones con la Dirección General de la Función Pública, y se ha diseñado y desarrollado un servicio web que ya están utilizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Superior de Investigaciones Científicas.</li> <li>• Intervención General de la Administración del Estado.</li> <li>• Dirección General de Costes de Personal.</li> <li>• Informe REINA.</li> <li>• Universidad Miguel Hernández de Elche.</li> <li>• Universidad Politécnica de Madrid.</li> <li>• Universidad de Valladolid.</li> </ul>		

Link para más información	<a href="https://administracionelectronica.gob.es/ctt/anota#novidades">https://administracionelectronica.gob.es/ctt/anota#novidades</a> Noticia 7 de mayo de 2021. También área de descargas.		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	X
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

<b>6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021</b>			
<small>(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)</small>			
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Desagregación temporal en tiempo de COVID: una extensión del método Chow-Lin para su utilización en las cuentas nacionales trimestrales</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE- Departamento de Contabilidad Nacional		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	sixto.muriel.riva@ine.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>El impacto de la pandemia del COVID-19 está presente en nuestras sociedades desde el primer trimestre de 2020. Ha provocado un vuelco en una serie de variables socioeconómicas y ha planteado innumerables desafíos, hasta ahora nunca vistos, en la calidad de la producción estadística.</p> <p>Desde un punto de vista macroeconómico, los usuarios buscan en las cuentas nacionales el panorama de esta nueva, inesperada y genuina crisis económica. Y en este marco, las cuentas nacionales trimestrales son el instrumento llamado a dar la respuesta más temprana sobre la evolución a corto plazo de las economías nacional y mundial: la forma de caída estrepitosa de las economías nacional y mundial y la posterior recuperación.</p> <p>Las cuentas nacionales trimestrales se basan en gran medida en métodos matemáticos y econométricos. Los procedimientos de desagregación temporal y extrapolaciones están en el corazón de su proceso de compilación. Y estos métodos se basan en la estabilidad y robustez de los patrones correlacionados de las series estadísticas, que se han visto alterados por completo a lo largo de las sucesivas oleadas de la pandemia.</p> <p>El INE ha desarrollado una nueva extensión del método clásico de desagregación temporal de Chow-Lin (Chow y Lin, 1971) que evita distorsiones indeseables provocadas por el modelo sobre los periodos contables precedentes por el impacto de los valores extremadamente atípicos en las series estadísticas de 2020. Esta innovación ha sido fundamental para mantener la calidad requerida en la reciente actualización de la serie trimestral de la Contabilidad Nacional de España 2018-2020, que proporciona una primera visión macroeconómica sobre la repentina aparición del virus en España.</p>		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	07/2021	<b>Fecha de finalización</b>
			09/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			

<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar a la sociedad una medición precisa de la evolución económica del momento en el marco de la Contabilidad Nacional de España, evitando la propagación hacia períodos anteriores de los efectos de la extrema atipicidad de los datos de 2020.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Análisis metodológico del problema, desarrollo metodológico de una solución y programación de la misma usando el lenguaje de programación R.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Desarrollo en R de herramientas de análisis (para uso interno)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE- Departamento de Contabilidad Nacional			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	sixto.muriel.riva@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Los efectos económicos de la pandemia COVID-19 se han puesto de manifiesto en los agregados de la Contabilidad Nacional de España desde el primer trimestre de 2020. El impacto sobre la actividad estadística y sobre la coyuntura económica de las diversas medidas adoptadas desde el inicio de la pandemia para combatir sus efectos tanto sobre la salud pública como sobre la actividad económica y el empleo plantean un desafío sin precedentes.</p> <p>En estas circunstancias tan excepcionales, el INE mantiene su compromiso de proporcionar a la sociedad una medición precisa de la evolución económica del momento en el marco de la Contabilidad Nacional de España y de transparencia con las fuentes y métodos a partir de los cuales ésta se elabora.</p> <p>En este momento de extrema volatilidad, aparición de valores atípicos en las series y ruptura o modificación de las relaciones entre las variables económicas se hace imprescindible el desarrollo de capacidades de análisis en tiempo real de los datos integrados en las distintas estimaciones y de los resultados de las mismas.</p> <p>En este contexto, el INE ha venido desarrollando diversas aplicaciones (para uso interno) que permiten una mayor agilidad en el análisis dotando de mayor robustez a sus estimaciones. Se trata de herramientas desarrolladas en R (lenguaje de programación open source) que permiten la construcción de dashboards interactivos.</p> <p>La experiencia permite además el desarrollo de unas capacidades analíticas fundamentales en la época del Big Data, que podrán ser extendidas horizontalmente a través de la organización.</p>			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/2021	<b>Fecha de finalización</b>	09/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar a la sociedad una medición precisa de la evolución económica del momento en el marco de la Contabilidad Nacional de España. Estas herramientas permiten un seguimiento ágil de la información incorporada a las distintas estimaciones y por lo tanto un mayor análisis de la misma, lo que dota de mayor robustez a las distintas estimaciones. Desarrollo y extensión de habilidades			

	relacionadas con la analítica de datos (tan importantes en la era del Big Data) entre los miembros de las AAPP.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Análisis metodológico del problema (posibles contrastes y análisis relevantes para dotar de mayor robustez a las estimaciones), desarrollo de una solución y programación de la misma usando el lenguaje de programación R.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Cuentas Satélite de la Economía Social (CSES)</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE- Departamento de Contabilidad Nacional		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	sixto.muriel.riva@ine.es		
<b>Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)</b>	Estudio piloto de las Cuentas Satélite de la Economía Social en España: delimitación de la población objetivo y estimaciones preliminares para el año 2018 de las cuentas corrientes y personas ocupadas (incluido el voluntariado)		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/2021	<b>Fecha de finalización</b>
			09/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Delimitar las unidades que conforman la economía social en España, conforme a los principios establecidos en el manual de Naciones Unidas: <i>Satellite Account on Non-profit and Related Institutions and Volunteer Work (2018)</i> , así como realizar unas primeras estimaciones de las variables económicas y de ocupación (incluido tanto del trabajo voluntariado directo como el organizativo).		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha partido del DIRCE como marco de referencia de las unidades y se han empleado los registros fiscales de la AEAT para la obtención de las variables en y de ocupación. De manera subsidiaria, también se ha empleado la información publicada por las propias unidades.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Termómetro de seguimiento de las fuentes: eficiencia en las estimaciones de la Formación Bruta de Capital</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE- Departamento de Contabilidad Nacional			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	teresa.gutierrez.quintana@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)</b>	Se trata de una herramienta informática empleada en los procesos de estimación cuya finalidad es la de proporcionar las mejores estimaciones posibles en cada momento, teniendo en cuenta toda la información disponible en tiempo y forma. Este instrumento permite analizar en cualquier momento el seguimiento de todas las fuentes de información que son necesarias para los procesos estadísticos, y en este caso, de la formación bruta de capital. Asimismo, nos informa del estado de las fuentes que aún no están disponibles, haciendo uso en su caso de los datos históricos, y así obtener las mejores estimaciones posibles.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	marzo 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar la mejor estimación posible teniendo en cuenta la disponibilidad de todas las fuentes de información. Reafirmación del valor social de la estadística pública y sus principios de rigor técnico, puntualidad e independencia.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A través del desarrollo del código informático y puesta en producción en la estimación. Readaptación de los procesos de estimación y compilación de agregados.			
<b>Link para más información</b>	No consta.			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.		
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.		Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).		
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).		
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.		
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.		X
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.		X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Puesta en marcha de la base de censo electoral centralizada</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE-Oficina del Censo Electoral (OCE)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	lourdes.abella.nieva@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El nuevo sistema informático de gestión del censo electoral dispone de una única base de datos a la que acceden todos los usuarios tanto de Servicios Centrales como de Delegaciones Provinciales. Adapta su arquitectura a los actuales sistemas informáticos de arquitecturas centralizadas de datos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	27-05-2021	<b>Fecha de finalización</b>	08-06-2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>La Ley Orgánica 5/1985, del Régimen Electoral General (LOREG), estableció la formación del censo electoral por parte de la OCE bajo la supervisión de la JEC (Junta Electoral Central).</p> <p>Desde su inicio y teniendo en cuenta las funciones que la LOREG encomienda directamente a las Delegaciones Provinciales de la OCE, lo que se llevó a cabo fue una gestión informatizada del censo electoral con una arquitectura de datos y de aplicaciones descentralizada en las Delegaciones Provinciales y, a partir de la modificación de la LOREG del año 1995, además con una réplica síncrona en un sistema central de ámbito nacional.</p> <p>Las sucesivas modificaciones de la LOREG que se han venido produciendo desde entonces y la evolución de los sistemas informáticos a arquitecturas centralizadas de datos y de procesos con accesos distribuidos, han aconsejado el desarrollo de un nuevo sistema con estándares abiertos y lenguajes multiplataforma.</p> <p>Con este proceso de centralización se elimina el riesgo de discrepancias entre las bases de datos provinciales y central, además de permitir que, en momentos puntuales, tareas de una Delegación puedan llevarse a cabo desde otra o desde Servicios Centrales lo que, en la situación anterior, no era posible.</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>- Se han migrado de forma sucesiva los distintos datos de la aplicación anterior a las nuevas tablas de la aplicación centralizada.</p> <p>- Se ha creado una aplicación de escritorio que permitirá a las Delegaciones llevar a cabo todos los procesos que hacían con anterioridad.</p>			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				

Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.		Vence barreras organizativas y culturales.	X
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).		Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Uso de Registros Administrativos (PRTR-España) en la Cuenta de Emisiones a la Atmósfera</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE- Subdirección de Estadísticas Ambientales, Agrarias y Financieras			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:jesus.lope.velasco@ine.es">jesus.lope.velasco@ine.es</a> ; <a href="mailto:bnz-camb@ine.es">bnz-camb@ine.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Análisis y agregación por ramas de actividad de los datos del Registro PRTR-España del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico que permita la comparación con la información de la Cuenta de Emisiones a la Atmósfera.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	nov-2021	<b>Fecha de finalización</b>	Feb-2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Ampliación de los métodos de contrastación de la Cuenta de Emisiones a la Atmósfera integrando información ya disponible en otros Organismos Públicos. Detección de conjuntos de datos donde es viable la implantación de mejoras metodológicas que redunden en la calidad de las estimaciones.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Análisis estadístico exploratorio, tabulación, detección y corrección de datos inconsistentes. Posteriormente análisis de datos comparativo, desarrollo informático para su uso rápido todos los años e informe de conclusiones. Se dotó al proyecto de la colaboración de un estudiante en prácticas.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Compilación de nuevas tablas de la Cuenta de Flujos de materiales: Output Nacional Procesado a la Naturaleza y Elementos de Balance.</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección de Estadísticas Ambientales, Agrarias y Financieras		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:julia.maestro.lopez@ine.es">julia.maestro.lopez@ine.es</a> ; <a href="mailto:bnz-camb@ine.es">bnz-camb@ine.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Compilación de las nuevas tablas a través de los datos de diversas cuentas ambientales elaboradas en el INE (emisiones y residuos) así como datos de emisiones contaminantes al agua y datos de focos de contaminación difusa elaborados por diversos organismos e integrarlos en el marco del sistema de cuentas de flujos de materiales.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Nov-2020	<b>Fecha de finalización</b>
			Dic-2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Publicación de los resultados de conciliación de diferentes fuentes, de forma que permita a los usuarios interpretar debidamente los datos. Elaboración del balance nacional y los cambios en stock de materiales. Satisfacción de las demandas de Eurostat en cuanto al requerimiento voluntario de elaboración de Table F (domestic processed output) y table G (balancing items).		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha implantado mediante un análisis exploratorio, y posterior tabulado, de datos obtenidos a través, bien mediante consulta de operaciones estadísticas realizadas en PRTR, MITERD, MAPA, INE..., o bien mediante peticiones a los mismos. Se dotó al proyecto con la colaboración de un becario de postgrado.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&amp;cid=1254736176943&amp;menu=ultiDatos&amp;idp=1254735976603">https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&amp;cid=1254736176943&amp;menu=ultiDatos&amp;idp=1254735976603</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Ocupación en alojamientos turísticos a partir de datos de plataformas digitales</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE- SGE Turismo, ciencia y Tecnología		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	belen.gonzalez.olmos@ine.es		
<b>Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)</b>	Acuerdo entre Eurostat y las principales plataformas digitales de alojamientos turísticos para que faciliten los datos de ocupación en los alojamientos anunciados. Acuerdo de Eurostat con el INE, por el cual recibimos los datos agregados de las plataformas.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Junio 2021	<b>Fecha de finalización</b>
			Dic. 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es obtener información para los alojamientos que se anuncian en las plataformas, sin aumentar la carga estadística sobre los propietarios. Además es un ejemplo de acción coordinada a nivel europeo, liderada por Eurostat y con el apoyo de un <i>Steering Group</i> donde participaba el INE		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Eurostat firmó un convenio en 2020 con las principales plataformas digitales de alojamiento por el cual recibe información sobre alojamientos ofertados y ocupados en los países de la UE. Durante el 2020 y 2021 se celebraron varias reuniones entre Eurostat y la plataformas a las que asistían también unos pocos países de la EU para asesorar a Eurostat (era un <i>Steering Group</i> , entre los que se encontraba el INE de España), para acordar el contenido exacto de la información que las plataformas tenían que transmitir a Eurostat. Por otro lado, Eurostat firmó un convenio con el INE, por el cual recibimos la información agregada de las 4 plataformas participantes en el proyecto. Esa información se ha publicado estando ya disponible en la web del INE para los años 2018, 2019 y 2020.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/experimental/ocupacion/experimental_ocupacion.htm">https://www.ine.es/experimental/ocupacion/experimental_ocupacion.htm</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Estadística experimental “Estimación mensual de nacimientos”.</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE- SGE Sociodemográficas			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	cristina.casaseca.polo@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)</b>	El INE pone en marcha esta operación con el objetivo de dar respuesta a la demanda de los investigadores de disponer de datos actualizados de nacimientos que reflejen los efectos, si los hubiera, de la pandemia.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Marzo 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Marzo 2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objeto es la estimación del nº de nacimientos ocurridos cada mes y su comparación con datos históricos. Debido al circuito mediante el cual se reciben los boletines estadísticos de parto, los nacimientos definitivos del año t se publicarían en dic de t+1. Con esta nueva operación, durante la primera quincena de cada mes m se dispone de estimaciones de nacimientos hasta el mes m-2 completo			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El INE utiliza los nacimientos registrados en la aplicación Infereg del Ministerio de Justicia. Se reciben, el primer día laborable de cada mes, los nacimientos grabados hasta el día anterior. Estos nacimientos en cada ámbito geográfico se multiplican por dos coeficientes de expansión, uno para corregir el subregistro y otro para el retardo.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/experimental/nacimientos/experimental_emn_proyecto.pdf">https://www.ine.es/experimental/nacimientos/experimental_emn_proyecto.pdf</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Consulta telemática del histórico de municipios en la base padronal del INE</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Instituto Nacional de Estadística- SG. T.I.C. y Unidad de Padrón		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:ana.jurado.jimenez@ine.es">ana.jurado.jimenez@ine.es</a> (U. Padrón) <a href="mailto:manuel.fernandez.torres@ine.es">manuel.fernandez.torres@ine.es</a> (SGTIC)		
<b>Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)</b>	Consulta de la relación de municipios en los que, según la base padronal del INE, está o ha estado empadronado un habitante desde 1996. Se requiere Certificado electrónico para su acceso.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	12/3/2021	<b>Fecha de finalización</b>
			23/12/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	No existía la posibilidad para un ciudadano de obtener el listado de municipios en los que ha residido desde 1.996 ya que los ayuntamientos sólo le podían facilitar la información correspondiente a ese municipio en concreto.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Por parte de la Unidad de Padrón del INE se establecieron las especificaciones para deducir la información de su base padronal, diseñó el formato para mostrar los datos al ciudadano, elaboró la ficha del procedimiento así como los enlaces de interés donde se especifica la Normativa aplicable, y se da respuesta a algunas preguntas.</p> <p>La Subdirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del INE hizo el desarrollo informático para la obtención de los datos del histórico de la base padronal y la Subdirección General de Difusión lo implantó en la Sede electrónica de la web del INE.</p> <p>Se ha incorporado la consulta en la SEDE electrónica del INE, donde el ciudadano accede con cl@ve o con certificado electrónico. Los datos se obtienen a partir de la información que ha recibido el INE de los ayuntamientos y se actualiza mensualmente</p>		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://sede.ine.gob.es/datos_municipios_padron">https://sede.ine.gob.es/datos_municipios_padron</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>			
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Digitalización de los formularios de adhesión de usuarios al sistema IDA- Padrón</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA- Unidad de Padrón			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	ana.jurado.jimenez@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se realiza una transformación de los formularios de adhesión de usuarios al sistema IDA- Padrón en formato editable, para su cumplimentación y remisión vía telemática por parte de los usuarios de los Ayuntamientos e instituciones (Diputaciones, Cabildos y Consells Insulares) a las correspondientes Delegaciones Provinciales del INE.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	18-03-2021	<b>Fecha de finalización</b>	23-12-2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de la experiencia era la digitalización de los formularios de adhesión para el acceso a la plataforma IDA- Padrón y la consecuente desaparición en papel de los mismos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se realizó la transformación en formato editable con la colaboración de la Subdirección General de Difusión Estadística y posteriormente se subieron los nuevos formularios al apartado de <u>Documentación</u> del aplicativo IDA- Padrón, dentro del apartado de <u>Acceso Libre</u> para su puesta a disposición de los usuarios todavía no adheridos al sistema.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://idapadron.ine.es/idapadron-web/idapadron-documentacion">https://idapadron.ine.es/idapadron-web/idapadron-documentacion</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

## Ministerio de Hacienda y Función Pública

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Importador de expedientes a Archive</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Archivo Central – Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. SGT			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	Joseluis.garcia.martinez@hacienda.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha diseñado una aplicación que permite convertir las carpetas de red en expedientes adecuados al Esquema Nacional de Interoperabilidad, ingresándolos, una vez conformados, en la aplicación Archive, que es el archivo electrónico único del Ministerio.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	31/03/2021	<b>Fecha de finalización</b>	
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trata de poner a disposición de las diferentes unidades del ministerio una herramienta para la carga masiva de expedientes en Archive.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La herramienta se ha implantado en entorno de preproducción, para el mes de abril de 2022 se espera que pueda estar en funcionamiento en entorno de producción.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.		X
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.		Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).		X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).		X
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.		X
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.		
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.		X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>		<b>Migración de bases de datos ACCESS a formato EAD</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>		Archivo Central – Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones.		
<b>Email contacto (corporativo)</b>		Joseluis.garcia.martinez@hacienda.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Se ha realizado una migración a EAD de los más de 1.100.000 registros de información relativos a los expedientes analógicos del Archivo Central del Ministerio de Hacienda y Función Pública. EAD es un formato estándar de información de archivos que permite conectar las diferentes estructuras de información, estableciendo niveles jerárquicos. Al unificar las bases de datos, se consigue una mayor eficacia en la resolución de las consultas de los ciudadanos.		
<b>Fechas de implantación</b>		<b>Fecha de inicio</b>	15/09/2021	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Se trata de conseguir una mayor eficacia en las respuestas a las consultas que los ciudadanos y los propios órganos de las administraciones públicas realizan al Archivo Central. El volumen de consultas y de préstamos superan con mucho el millar anual.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se ha realizado la migración al formato estandarizado EAD, que puede visualizarse en la aplicación de la empresa Baratz, que es la que ha realizado los trabajos.		
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Digitalización en la transferencia del conocimiento</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección de Estudios IEF			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Direccin.estudios@ief.hacienda.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Empleo de las nuevas tecnologías aplicadas a las actividades relacionadas con la transferencia del conocimiento, tales como jornadas, seminarios, encuentros, así como asistencia técnica en materia de cooperación y colaboración con otros países. Alojamiento de los documentos en la nube y de libre acceso			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptar las actividades al nuevo entorno digital; favorecer el acceso a la información y a los servicios prestados a un mayor número de ciudadanos con independencia de su residencia; ahorro de costes.</li> <li>- La finalidad es adaptar nuestros procesos a la mejora continua y, en concreto, mejorar la eficiencia ya que con menor coste se amplía el número de potenciales beneficiarios. Además, se mejora la difusión en todo el territorio (equidad territorial)</li> </ul>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Contratación de aplicaciones para la difusión en remoto y la disponibilidad de dispositivos técnicos para su transmisión y grabación.			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Blog fiscal Crónica Tributaria</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Direcc. de Estudios y Sec. Gral.- I. E. Fiscales			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Direccin.estudios@ief.hacienda.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Nuevo servicio de difusión de opiniones técnicas especializadas en materia de la Hacienda Pública			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Septiembre 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de un nuevo servicio de transferencia del conocimiento como complemento a las revistas científicas</li> <li>- Cubrir un espacio de información técnica pendiente y cada vez más empleado y de interés para los funcionarios y la sociedad civil.</li> <li>- Favorecer la interactividad y el intercambio de opiniones.</li> </ul>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Colaboración entre los informáticos, especialistas en diseño y creación de blogs para su implementación.</p> <p>Comunicación entre las diversas direcciones del Ministerio de Hacienda y la AEAT para la publicación de post.</p>			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://blogfiscal.cronicatributaria.ief.es/">http://blogfiscal.cronicatributaria.ief.es/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>INNOVACIÓN DOCENTE</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Escuela de Hacienda Pública del IEF			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	direccion.escuela@ief.hacienda.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Inicio de la implantación de un nuevo modelo formativo a través de una metodología pedagógica nueva y nuevas herramientas tecnológicas.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Feb 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Dic 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es iniciar un plan de transformación y modernización de los cursos impartidos por la Escuela a las técnicas pedagógicas actuales empleando un nuevo modelo formativo, utilizando, además, las nuevas tecnologías que ofrece el mercado.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha diseñado un nuevo modelo con la asesoría de una empresa externa especializada y se han adquirido licencias de la aplicación informática Articulate 360, impartiendo un curso formativo al personal.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

## Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PROTOCOLO IMPLANTACIÓN ESTRATEGIA DE DETECCIÓN PRECOZ, VIGILANCIA Y CONTROL DE COVID 19</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SG RRHH - MINCOTUR			
<b>Email contacto</b> (corporativo)				
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Protocolo interno del Servicio Médico del Ministerio para la detección precoz de posibles casos de contagio mediante pruebas diagnósticas, la vigilancia de los posibles contactos estrechos y el seguimiento de casos. El protocolo se completa con un cuadro de mando semanal de estado de situación por unidades administrativas			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	15.03.2020	<b>Fecha de finalización</b>	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Conocer la incidencia COVID en el MINCOTUR con el fin de valorar la necesidad de adoptar medidas específicas por unidades administrativas en caso de aumento de casos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción del protocolo en el Área de PRL.</li> <li>- Aprobación por los representantes de los trabajadores.</li> <li>- Implantación en el servicio médico.</li> <li>- Elaboración de cuadro de mando en la SGRRHH</li> <li>- Remisión a la Subsecretaría</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>UNIDAD DE ASESORÍA CONFIDENCIAL</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SG RRHH - MINCOTUR			
<b>Email contacto (corporativo)</b>				
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de una unidad específica en el Área de Prevención de Riesgos Laborales para la atención de las consultas relacionadas con los riesgos psicosociales, y particularmente las posibles situaciones de acoso.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	15.3.2021	<b>Fecha de finalización</b>	30.12.2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Asesorar a los empleados públicos y a las unidades administrativas del Ministerio ante las diferentes situaciones de riesgo psicosocial en el ámbito laboral (conflicto interpersonal, posible situación de acoso laboral o sexual, salud mental, etc.) .			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción del procedimiento de actuación para la prevención del riesgo psicosocial.</li> <li>- Elaboración de un folleto divulgativo.</li> <li>- Creación de un buzón corporativo.</li> <li>- Aprobación por los representantes de los trabajadores.</li> <li>- Difusión del folleto divulgativo.</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistema de soporte a la presentación y tramitación de las solicitudes de ayudas para los Planes de Sostenibilidad turística en destino (PSTD)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SGTIC			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	secresgtic@mincotur.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implementación de una solución colaborativa dentro de la SGTIC para permitir la presentación electrónica de solicitudes de ayudas para el PSTD (dotado con 600 millones de euros en 2021), así como su revisión y oportunas actuaciones por las CCAA responsables.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	9/6/2021	<b>Fecha de finalización</b>	31/7/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Implementar en un corto plazo (dos meses) una solución informática que permitiera por un lado a solicitantes del PSTD presentar electrónicamente su solicitud ante el Mincotur y por otro a los tramitadores (Comunidades Autónomas) acceder a las mismas de manera estructurada y filtrada para su evaluación y resolución.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La solución consta de 2 subsistemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación: formulario web al que se adjuntaban diversos formularios pdf rellenables</li> <li>- Sitios de colaboración: accesibles solo por cada CA pertinente, con todas las solicitudes correspondientes filtradas y organizadas, para evaluar y resolver.</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ESTACICE VERSIÓN BREXIT			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN CERTIFICACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL COMERCIO EXTERIOR			
Email contacto (corporativo)	bosoivreindustrial@mincotur.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>La aplicación ESTACICE-VUA es la herramienta de gestiones del control de calidad comercial en frontera, ya muy avanzada, <b>fue objeto en 2016 de un premio a la innovación de la gestión</b>. Siguiendo con el ánimo de mejora permanente se abordó una nueva versión de cara al BREXIT y se introdujeron modificaciones. Las mejoras contemplaban la <b>admisión de presolicitudes SOIVRE</b> a partir de documentos (declaraciones aduaneras) elaborados por los declarantes para las aduanas. DE este modo se cumplimentaban de forma automática los formularios SOIVRE de la solicitud de control, ahorrando todo el proceso de introducción de datos.</p> <p>Además, para compaginar con los tiempos de las gestiones de las empresas en los envíos a Reino Unido, <b>se modificó la aplicación para permitir datos provisionales</b> inicialmente, que luego deben ser consolidados.</p> <p>Por último, <b>se añadió un análisis de riesgo automático</b> con la finalidad de evitar bloqueos en los recintos aduaneros, habida cuenta el gran incremento de controles. Y se trasladaron parte de estos controles de los puertos a las instalaciones de los interesados.</p>			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/01/2021	Fecha de finalización	permanente
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Antes de la entrada en vigor del BREXIT, se analizaron <b>los graves retos</b> a los que se enfrentaban las empresas exportadoras españolas que debían gestionar los trámites aduaneros que no se hacían hasta ese momento.</p> <p><b>Se trataba de evitar problemas de retención de mercancías en las exportaciones de productos bajo control SOIVRE a Reino Unido, debido al BREXIT.</b> Además de facilitar el trabajo de las empresas, a la hora de cumplimentar las solicitudes, a la vista del gran volumen de las mismas, al triplicarse el volumen de mercancías sometidas a control con la entrada en vigor del BREXIT. Por otro lado, se trataba de compaginar los tiempos en los que las empresas disponían de la información requerida en la solicitud de control SOIVRE con los tiempos de la gestión. Para ello, se debió arbitrar la opción de enviar datos provisionales, pues si no debían retrasar los trámites del control y por tanto las salidas de las mercancías y no podían llegar a tiempo a los medios de transporte que llevaba la mercancía a RU. Por último, para evitar que los puertos y estaciones de camiones fueran bloqueados por una avalancha de mercancía que debía ser controlada, se puso en marcha un motor de análisis de riesgo automático que posibilitó agilizar la resolución de controles, que han de realizarse en base a la Orden PRE 3026/2003, en aplicación de un análisis del riesgo de incumplimiento. La práctica fue implantada con éxito en enero de 2021 y a lo largo de ese año se fue mejorando ampliando los beneficios a todos los productos con control SOIVRE de calidad comercial. El reto fue</p>			

	afrontado con éxito y no se produjo ninguno de los temidos bloqueos cuando comenzaron los controles.
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Fue implantada en enero de 2021 para poder enfrentar los retos del BREXIT. Fueron divulgadas las novedades entre los interesados desde el Servicio de Inspección SOIVRE de las Direcciones Regionales y Provinciales de Comercio a todos los agentes de aduanas y transitarios y a las empresas hortofrutícolas especialmente concernidas. Se implementó la aplicación en enero y se ha podido evitar cualquier tipo de retraso de las exportaciones que fueran achacables al SI SOIVRE. Se consideró, tanto por los propios interesados transitarios y agentes de aduanas, como por el sector hortofrutícola, como una buena práctica que había logrado facilitar al máximo unas gestiones que amenazaban con el bloqueo de puertos y estaciones de camiones. La transición al BREXIT fue suave en todo lo relativo al control realizado por el S.I. SOIVRE, sin menoscabar las obligaciones de control, que ha de realizarse habida cuenta de las competencias ostentadas.
Link para más información	<a href="https://comerciomig2.serviciosmin.gob.es/WebEstacice/">https://comerciomig2.serviciosmin.gob.es/WebEstacice/</a>

<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	x	Vence barreras organizativas y culturales.	x
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	x	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	x	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	x
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	x	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	x
Se basa en la exploración y en la experimentación.	x	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	x
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	x	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	x
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	x	Genera impacto público.	x
Incorpora a la ciudadanía.	x	Es sostenible (capacidad de permanencia).	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>INVEXT. Sistema de gestión de inversiones exteriores</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección General de Inversiones Exteriores			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Sgserinv.sccc@mincotur.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de una herramienta electrónica propia para el procedimiento de solicitud autorización de inversiones extranjeras. La herramienta permite la solicitud electrónica por parte del interesado y el manejo de la misma por parte de la administración.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/12/2021	<b>Fecha de finalización</b>	No hay
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trata de un procedimiento administrativo nuevo (marzo 2020) y se hacía necesario el desarrollo de una herramienta de gestión. Por un lado, se facilita al administrado la presentación de la solicitud, la aportación de documentación y la gestión de notificaciones. Por otro, se permite el manejo de esa documentación y su análisis por parte de la administración.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En colaboración con la Subdirección General de Informática del MINCOTUR se diseñó la herramienta a lo largo de 2021, siendo puesta en funcionamiento para el público en diciembre de ese año.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://sede.serviciosmin.gob.es/es-es/procedimientoselectronicos/Paginas/detalle-procedimientos.aspx?IdProcedimiento=256">https://sede.serviciosmin.gob.es/es-es/procedimientoselectronicos/Paginas/detalle-procedimientos.aspx?IdProcedimiento=256</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Puesta en marcha de la nueva plataforma online de tramitación de solicitudes FIEM</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SG de Fomento Financiero de la Internacionalización, DG COMINVER			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:sgfomento.sccc@mincotur.es">sgfomento.sccc@mincotur.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se introduce un nuevo portal online para la recepción y tramitación de todas las solicitudes de financiación FIEM que se produzcan a partir de 2021. Se establece como nuevo procedimiento obligatorio.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2021	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se persigue agilizar la tramitación de los proyectos y reducir los tiempos de aprobación de la financiación, a la vez que se busca que la plataforma actúe como coordinación de toda la información disponible.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se estableció un canal de comunicación directo con SGTIC para analizar posibilidades y opciones</li> <li>- SGFFI determinó los objetivos y las funcionalidades deseadas</li> <li>- SGTIC desarrolló la plataforma</li> <li>- Se creó un “grupo de trabajo evolutivo” conjunto con las SG bilaterales para ir analizando posibles mejoras y corrección de fallos.</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://sede.serviciosmin.gob.es/es-es/procedimientoselectronicos/Paginas/detalle-procedimientos.aspx?IdProcedimiento=235">https://sede.serviciosmin.gob.es/es-es/procedimientoselectronicos/Paginas/detalle-procedimientos.aspx?IdProcedimiento=235</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implantación Informes Dinámicos de Mercados Emisores en la web <a href="http://www.tourspain.es">www.tourspain.es</a></b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) S. G. de CONOCIMIENTO Y ESTUDIOS TURÍSTICOS		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	bosgcet@tourspain.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Los informes Dinámicos de Mercados proporcionan amplia información sobre distintas métricas relativas a 26 mercados emisores de turismo hacia España, presentándolas de forma gráfica integrada e interactiva y permitiendo una fácil e intuitiva selección de variables y periodos de referencia para cada mercado.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero de 2021	<b>Fecha de finalización</b> 20-05-21
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Objetivo del proyecto es poner los datos de las estadísticas FRONTUR, EGATUR, EOH (INE) y de AENA, además de estimaciones y explotaciones de TURESPAÑA basados en esos datos, a disposición del sector turístico español. Hasta la fecha estos datos sólo se podían conseguir por separado a través de consultas individuales a cada una de las bases de datos citadas.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Basada en la herramienta de inteligencia “Power BI”, se han desarrollado e incorporado a la web de TURESPAÑA tres informes dinámicos: informe anual de características del mercado, informe anual de flujos de turismo desde cada mercado hacia España e informe mensual con los últimos datos de coyuntura de cada mercado emisor.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.tourspain.es/es-es/ConocimientoTuristico/Paginas/Informes-Mercado.aspx">https://www.tourspain.es/es-es/ConocimientoTuristico/Paginas/Informes-Mercado.aspx</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>MARKETUR</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	TURESPAÑA S.G. MÁRKETING EXTERIOR DEL TURISMO			
<b>Email contacto (corporativo)</b>				
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	MARKETUR es una plataforma de agregación y tratamiento de la información sobre la ejecución y resultados de la estrategia de marketing digital que desarrolla Turespaña.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Mayo 2020	<b>Fecha de finalización</b>	2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En Turespaña carecíamos de un entorno analítico asociado que integrase todos los datos procedentes de agencias de publicidad, plataformas de redes sociales, herramientas de analítica, software CRM, etc. La finalidad de Marketur es contar con un repositorio centralizado que permita explotar la información de manera ágil, aportando indicadores clave para poder evaluar el rendimiento y reorientar la gestión operativa y el esfuerzo presupuestario.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tras una fase de diseño conceptual, desde mayo de 2020 se ha realizado el desarrollo tecnológico de los diferentes módulos: Redes Sociales, Campañas de Publicidad, Portal Spain.info.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Integración del banco de imágenes en el Sistema de Biblioteca</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	TURESPAÑA S.G. GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
<b>Email contacto (corporativo)</b>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Integración de la biblioteca de imágenes del CDTE		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/10/2021	<b>Fecha de finalización</b> 31/12/2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permitir el acceso a los ciudadanos, a través del Sistema de Biblioteca del CDTE, al banco de imágenes de Turespaña.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante el último trimestre de 2019 se estructuró la información de las bases de datos de imágenes de las que disponía el CDTE. Estas imágenes provienen de diferentes proyectos de digitalización realizados en el pasado. Posteriormente, se adquirieron licencias del servicio ENKI en la nube. Esta herramienta, integrada en el sistema de JaniumNet de Biblioteca facilitará su catalogación y acceso al banco de imágenes.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas de las Consejerías de Turismo en el Exterior</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	TURESPAÑA S.G. GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
<b>Email contacto (corporativo)</b>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/03/2021	<b>Fecha de finalización</b> 31/12/2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permitir que tanto las Consejerías de Turismo en el Exterior como los Servicios Centrales realicen el proceso de rendición de cuentas. Que comprende de manera integrada en el sistema de gestión contable de Turespaña para las Consejerías, la recogida digital de los documentos justificativos del gasto, verificación y fiscalización posterior, hasta la aprobación de la correspondiente Cuenta.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante el primer trimestre de 2021 se realizó el análisis y definición de las funciones a realizar por el sistema de Rendición de cuentas. Desde entonces, se han desarrollado los diferentes hitos del proyectos, en colaboración con los usuarios gracias al equipo del lote 5 del macro concurso de desarrollo de sistemas esenciales de MINCOTUR y Turespaña.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Automatización de cargas de Datatur</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	TURESPAÑA S.G. GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Soporte.DataTur@tourspain.es">Soporte.DataTur@tourspain.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se realizó el desarrollo de un esquema de automatización para todos los procesos ETL (11 procesos), para la carga de las distintas fuentes de datos que alimentan los Datamarts del Datawarehouse de DATATUR y que llegaban de forma manual, vía email, recurso de red compartido y/o portal de la intranet.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	29/10/2020	<b>Fecha de finalización</b> 17/12/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar al área de Conocimiento de una interfaz homologada para la carga de las distintas fuentes de datos que alimentan el Datawarehouse de DATATUR, para de esta manera, acortar los tiempos de carga de los datos y disponer de la información de una manera más oportuna. Esto a partir de la automatización de los distintos ETLs que procesaban los datos de carga de los diferentes ficheros que eran enviados para su incorporación a los modelos de datos de DATATUR.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>El proyecto se llevó a cabo en 3 fases:</p> <p>Fase 1: Diseño y desarrollo de 4 componentes homólogos y reutilizables por todas las ejecuciones de carga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso centralizado que controlase las ejecuciones de los distintos ETLs (denominado "Agente de Carga").</li> <li>2. Proceso de administración de ficheros enviados/cargados (denominado "FilesManager"), el cual envía los distintos ficheros de datos a estructuras de carpetas homologadas por cada fuente.</li> <li>3. Proceso de envío de Emails a usuarios de una forma homogénea (denominado "Emailing Process").</li> <li>4. Proceso de transformación de ficheros de formatos diversos en ficheros de formato único de tipo .csv (denominado "Optimus Prime").</li> </ol> <p>Fase 2: Rediseño y desarrollo de las ETLs existentes para la carga de los datos hacia los modelos de datos de DATATUR, incorporándole un esquema de establecimiento de parámetros de configuración único y habilitando los parámetros de entrada y salida para la integración con los componentes desarrollados en la fase 1.</p> <p>Fase 3: Construcción de una interfaz web, para brindarle autonomía a los usuarios en la escogencia de los ficheros a ser cargados, así como de la monitorización de los estados de las distintas cargas a ser realizadas. (El producto de lo realizado en esta fase aún está en estado beta).</p>		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://intranetturismo.mityc.age/SiteDirectory/proyectoslote6/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FSiteDirector y%2Fproyectoslote6%2FDocumentos%20compartidos%2FVersi%C3%B3n%20Final%2FDATATUR%2FConsola%20de%20Carga&amp;FolderCTID=0x012000938709303A557F418254869129866932&amp;View=%7BC215F58A%2DDBD4%2D4585%2DB817%2DC2BBC1679091%7D">https://intranetturismo.mityc.age/SiteDirectory/proyectoslote6/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FSiteDirector y%2Fproyectoslote6%2FDocumentos%20compartidos%2FVersi%C3%B3n%20Final%2FDATATUR%2FConsola%20de%20Carga&amp;FolderCTID=0x012000938709303A557F418254869129866932&amp;View=%7BC215F58A%2DDBD4%2D4585%2DB817%2DC2BBC1679091%7D</a>		

<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.		Vence barreras organizativas y culturales.	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.		Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>					<b>Informe Monitor COVID-19</b>						
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>					TURESPAÑA S.G. GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
<b>Email contacto (corporativo)</b>					<a href="mailto:Soporte.DataTur@tourspain.es">Soporte.DataTur@tourspain.es</a>						
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)					Diseño y desarrollo de un modelo de datos analíticos, que pueda ser explotado a través de un informe publicado en el repositorio de informes de BI de Turespaña (Power BI), el cual proporciona información en relación a la incidencia acumulada del COVID-19, así como el avance en la vacunación de los ciudadanos en el mundo, el volumen de búsquedas de reservas para vuelos hacia España y la percepción de seguridad del destino España a nivel mundial.						
<b>Fechas de implantación</b>					<b>Fecha de inicio</b>		29/03/2020		<b>Fecha de finalización</b>		31/05/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>											
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)					Facilitar a la SG de Conocimiento de Turespaña un modelo de datos analítico que permita la explotación de los datos de 4 distintas fuentes en un informe de tipo cuadro de mandos. Las fuentes a ser integradas en el modelo, fueron: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la percepción de la seguridad del destino España proporcionado por Mabrian.</li> <li>• Datos de Incidencia acumulada del COVID-19 publicados por el Centro Europeo de Control y Prevención de Enfermedades (ECDC).</li> <li>• Datos del porcentaje de vacunación recopilados por fuentes oficiales y publicados por el recurso en línea colaborativo denominado "Our World in Data".</li> <li>• Datos de búsquedas de reservas de vuelos suministrados por ForwardKeys.</li> </ul>						
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)					El desarrollo se realizó en fases (una por cada fuente de datos), para integrar a cada una de dichas fuentes de datos en Datamarts, tomando en cuenta un modelo de capa datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capa de Staging: La cual consiste en la carga de cada fuente en un modelo crudo de datos a ser procesados.</li> <li>• Capa de working: La cual permite la transformación de los datos y normalización de los mismos.</li> <li>• Capa de Datawarehouse: La cual se corresponde con el modelo de datos relacional de la solución, en donde se integran los datos a partir de Datamarts</li> <li>• Capa de explotación: Consiste en la construcción de modelos de datos OLAP, que permiten la consulta de grandes volúmenes de datos en poco tiempo.</li> <li>• Capa de Visualización: Creación de un cuadro de mando en Power BI, que permite la visualización de los indicadores de las tres fuentes en forma amigable y consolidada, para ser publicado en la página de Turespaña.</li> </ul>						
<b>Link para más información</b>					<a href="https://intranetturismo.mityc.age/SiteDirectory/proyectoslote6/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FSiteDirector y%2Fproyectoslote6%2FDocumentos%20compartidos%2FVersi%C3%B">https://intranetturismo.mityc.age/SiteDirectory/proyectoslote6/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2FSiteDirector y%2Fproyectoslote6%2FDocumentos%20compartidos%2FVersi%C3%B</a>						

[3n%20Final%2FDATATUR%2FIncidencia%20Acumulada%20COVID%2D19&FolderCTID=0x012000938709303A557F418254869129866932&View=%7BC215F58A%2DDBD4%2D4585%2DB817%2DC2BBC1679091%7D](#)

Fortalezas de la práctica innovadora <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	x	Vence barreras organizativas y culturales.	x
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	x	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	x	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	x
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	x	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	x	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	x
Incorpora a la ciudadanía.	x	Es sostenible (capacidad de permanencia).	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>					<b>Automatización robótica de procesos (RPA) en la nube</b>							
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>					Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), División de Tecnologías de la Información (DTI)							
<b>Email contacto (corporativo)</b>					<a href="mailto:begona.martinez@oepm.es">begona.martinez@oepm.es</a>							
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)					Proceso de descubrimiento de procedimientos robotizables con tecnología RPA (Robotic Process Automation) e implantación en un servicio con problemas de recursos humanos y necesidad de cumplimiento de plazos establecidos en tratados internacionales.							
<b>Fechas de implantación</b>					<b>Fecha de inicio</b>		Junio 2020		<b>Fecha de finalización</b>		Julio 2021	
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>												
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)					<p><b>Problema a subsanar:</b> incumplimiento en los plazos de envío de documentación a la Organización Mundial de Propiedad Industrial (OMPI).</p> <p><b>Finalidad de la experiencia:</b> implementación del proceso diario del envío del ejemplar original a OMPI, cumpliendo con los plazos establecidos en el Tratado de Cooperación de Patentes (PCT). Conocimiento de nuevas tecnologías para subsanar la falta de personal. Conocimiento de modelos de licenciamiento ofrecidos.</p>							
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)					<p>A través de dos proyectos pilotos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación utilizando tecnología propietaria Blueprism.</li> <li>2. Implementación de proceso utilizando tecnología de pago por uso, instalada en la nube. Actualmente en producción.</li> </ol>							
<b>Link para más información</b>												
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>												
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>					X		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>					
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>					X		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>					
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>							<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>					
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>							<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>					
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>							<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>					
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>							<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>					X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>							<b>Genera impacto público.</b>					
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>							<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>					X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Inclusión del Código Seguro de Verificación (CSV) en todos los documentos de Diseños</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), División de Tecnologías de la Información (DTI) y Departamento de Patentes		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:inmaculada.esteban@oepm.es">inmaculada.esteban@oepm.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Las notificaciones relativas a Diseños Industriales remitidas por la OEPM son firmadas electrónicamente y acompañadas de un Código Seguro de Verificación (CSV) en el lateral del documento, que permite verificar la autenticidad del mismo en la sede electrónica de la OEPM.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	3/05/2021	<b>Fecha de finalización</b> 17/08/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es fomentar la lucha contra las comunicaciones fraudulentas, evitando intentos de phishing y aumentando la seguridad para los usuarios. España ha sido pionera, dentro de los países que conforman el Sistema de La Haya, en la firma electrónica de sus notificaciones, tanto las emitidas a los solicitantes, como las enviadas a la Oficina Internacional.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El servicio se invoca desde la aplicación de Diseños a otra aplicación interna de la OEPM indicándole el parámetro del identificador del documento a firmar, se procede a la firma y devuelve el documento firmado y con el CSV generado. El proyecto se implementó en una primera fase para los títulos de Diseño Industrial, ampliándose posteriormente a todas las comunicaciones de Diseños.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Mejora de la productividad de los proveedores de desarrollo</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), División de Tecnologías de la Información (DTI)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:carlos.turmo@oepm.es">carlos.turmo@oepm.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La OEPM ha introducido metodologías “Puntos Función” para cuantificar los esfuerzos y resultados en los desarrollos llevados a cabo por los contratistas.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01-01-2021	<b>Fecha de finalización</b>	31-12-2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La DTI carecía de métricas que le permitieran evaluar la capacidad de los equipos de desarrollo y su trabajo, así como de comparar su trabajo y ejecución con otros entornos similares en el mercado. Con este proyecto se pretendía tener una cuantificación del resultado de los trabajos realizados por nuestros equipos de desarrollo, planificar objetivos de mejora y compararlos con el mercado.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha contado con una empresa experta en esta materia y se ha introducido la metodología “Puntos Función” con una herramienta ad hoc. Dicha herramienta se ha integrado con el sistema de gestión del desarrollo basada en Jira facilitando el flujo de la información para la asignación de los “Puntos Función”. La implementación de una oficina de Eficiencia y Calidad ha supuesto una mejora en la eficiencia del desarrollo del 50% gracias al cumplimiento de los objetivos marcados.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implementación de un procedimiento de cambio masivo de representantes en diseños</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), Departamento de Patentes e Información Tecnológica			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:maria.deconcepcion@oepm.es">maria.deconcepcion@oepm.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Posibilitar el poder <b>dar de alta</b> automáticamente <b>en múltiples expedientes</b> a los nuevos representantes de diseños industriales en el marco de trabajo del Backoffice (plataforma de gestión interna) y el Frontoffice (externa) de diseños.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Agosto 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trata de conseguir una automatización de estos procesos de cambio de agente o representante en múltiples expedientes en un único flujo, optimizando tiempo y recursos humanos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La implementación se ha realizado en coordinación con varias áreas de la OEPM mediante procesos informáticos relativos tanto al Backoffice como al Frontoffice.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Procedimiento de “Gestión de representantes” en Backoffice para las personación, renuncia y revocación de representantes solicitados por ProtegeO</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), Departamento de Patentes e Información Tecnológica			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:maria.deconcepcion@oepm.es">maria.deconcepcion@oepm.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Paso de una presentación a través de SIGEM, que no era realmente electrónica, a un <b>sistema puramente electrónico de presentación</b> , en conexión con el Backoffice de tramitación.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Octubre 2020	<b>Fecha de finalización</b>	Febrero 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La mejora ha permitido una verdadera presentación electrónica de cuatro supuestos relativos a la personación de representantes o agentes de la propiedad industrial conectándose con su tramitación electrónica completa.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La implementación se ha realizado a través de la herramienta ProtegeO y Backoffice que se utilizan para la presentación electrónica de la OEPM y la tramitación de solicitudes de diseños, respectivamente.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Aviso sobre modificaciones antes de publicación</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), Signos Distintivos			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:secretariasd@oepm.es">secretariasd@oepm.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Cuando un solicitante ha presentado una modificación del distintivo de los productos o servicios de su solicitud de registro (antes de la publicación de la marca), salta un aviso de confirmación relativo a si esos cambios se han introducido en el expediente.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01-01-2021	<b>Fecha de finalización</b>	31-12-2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Evitar que se publiquen solicitudes con datos sin actualizar según lo especificado por el solicitante; por tanto, se puede evitar anular publicaciones defectuosas en el BOPI y el retraso en la tramitación que eso supone.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se especificaron los requisitos funcionales junto con el equipo de la División de IT y se implementó el aviso en la herramienta de trabajo.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

## Ministerio del Interior

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>“NUBE” PARA TRAMITACIÓN GESTORES</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Jefatura Provincial de Tráfico de Madrid			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	rrhh.jptm@dgt.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Servidor que posibilita la gestión de cualquier trámite en materia de tráfico con el Colegio de Gestores de Madrid, y la Jefatura sin necesidad de papel ni de atención presencial.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	03/2020	<b>Fecha de finalización</b>	
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar el rendimiento de los escasos RRHH, evitando desplazamientos y trasiego de papel. Solucionar el problema de la Imposibilidad de tramitar durante el estado de alarma. Se mantiene en el tiempo con la finalidad de mejorar los tiempos de tramitación, posibilitar el teletrabajo y optimizar recursos			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Con la colaboración con el colegio de Gestores se creo este servidor don de ellos acceden y presentan sus expedientes con toda la documentación necesaria			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SISTEMA AUTOMÁTICO DE SUBSANACIÓN DE EXPEDIENTES.</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Jefatura Provincial de Tráfico de Madrid		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	rrhh.jptm@dgt.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa que permita subsanar los expedientes con incidencias, generando los oficios dirigidos a los ciudadanos que presentan sus expedientes a través del Registro Electrónico.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	03/2020	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar el rendimiento de los escasos RRHH, evitando desplazamientos y trasiego de papel. Solucionar el problema de la Imposibilidad de tramitar durante el estado de alarma. Se mantiene en el tiempo con la finalidad de mejorar los tiempos de tramitación, posibilitar el teletrabajo y optimizar recursos		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Con todos los expedientes presentados por el Registro electrónico de la administración		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>GESTIÓN NUBE COLEGIO GESTORES</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Jefatura Provincial de Tráfico de Málaga		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	rrhh.jptma@dgt.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La interacción electrónica con el Colegio de Gestores Administrativos, necesita una organización para recibir, repartir, realizar y devolver los trámites presentados. Este programa se encarga de gestionar todo el proceso de forma clara para responsables, operadores y Colegio.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Julio 2021	<b>Fecha de finalización</b> Sept 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Clarificar la entrada, reparto, realización y entrega de expedientes. Evita que se pierdan trámites, así como que se pierda tiempo por parte de los responsables en organizar distribución de tareas. Todo el mundo sabe lo que tiene que hacer, favoreciendo la agilidad en la resolución del trabajo.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Una vez desarrollada la herramienta informática, el programa se encarga de cargar el listado de trámites presentados por el Colegio, asignarlos de manera automática a los operadores de información, y realizar una hoja resumen con los trámites realizados y los que presentan incidencias de cualquier tipo.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>DGGC - IMPLANTACIÓN DE LA “VÍA RÁPIDA” EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCESIÓN DE LICENCIAS DE ARMAS “D” y “E”.</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DGGC-Jefatura de Armas, Explosivos y Seguridad.		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	dg-jaes@guardiacivil.org		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha automatizado el proceso de tramitación de los procedimientos de concesión de licencias de armas “D” y “E” en los que, de conformidad con la normativa, los solicitantes carecen de motivos para su denegación.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	08-04-2021	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo perseguido es la reducción de los plazos administrativos en la tramitación de la concesión de las licencias de armas “D” y “E”.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A través del Registro Nacional de Armas de la Guardia Civil, como Sistema de Gestión Integral para el control de las armas, sus municiones, los explosivos y la pirotecnia, previa impartición de acciones formativas a los Interventores de Armas y Explosivos.		
<b>Link para más información</b>	Si		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	X
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

## Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Plataforma de solicitud y trámites de prestaciones de la Seguridad Social</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Instituto Nacional de la Seguridad Social			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	buzon.secretaria.inss@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de una plataforma de servicios electrónicos accesibles mediante identificación a través de una autofoto del interesado, que permite realizar todos los trámites en materia de Seguridad Social sin necesidad de disponer de certificado electrónico.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b>	22 junio 2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Hacer posible la presentación telemática de solicitudes, escritos y documentación a personas que no disponen de medios de identificación basados en certificados electrónicos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Creación de la plataforma de servicios pública y generación de la infraestructura de recepción y distribución en la organización de las solicitudes recibidas.			
<b>Link para más información</b>	Video informativo: <a href="#">Cómo solicitar prestaciones de la Seguridad Social y otros trámites sin certificado digital - YouTube</a> Acceso plataforma: <a href="#">Solicitud y trámites de la seguridad social (seg-social.es)</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>INFO SMS</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General del INSS - Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	catt@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Funcionalidad incorporada a los aplicativos de Gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM) que permite enviar mensajes SMS al móvil de los ciudadanos para remitirles en el momento información complementaria a la información solicitada, tales como enlaces a formularios, contenidos web, servicios, vídeos informativos o direcciones y teléfonos. Se ha desarrollado un repositorio de mensajes SMS tipo institucional que se desarrolla y mantiene permanentemente actualizado con posibilidad de participación con sugerencias de todo el personal de atención.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	09/03/2021	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Agiliza y garantiza el acceso a la información del interesado, así como a los formularios, solicitudes u otras informaciones de interés entre las que destacan videotutoriales que guían paso a paso en el uso de nuestros servicios electrónicos. Permite una navegación por la web y Sede Electrónica más eficaz por parte del interesado, y poner a su disposición en formato texto la información solicitada por el canal telefónico para que la tenga disponible cuando la necesite de una forma cómoda y segura sin necesidad de tomar nota de ella.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Su implantación se realizó en dos fases. En la inicial se implantó en el CATT en el mes de marzo del año 2021 y, una vez completados los desarrollos técnicos para hacerla extensiva a otras unidades, dada su comprobada eficacia y utilidad, se puso a disposición de toda la organización del			
<b>Link para más información</b>	-			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>AULA DE INFORMADORES</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General del INSS - Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	catt@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Permite la actualización normativa y procedimental del personal informador y la difusión de información relevante en materias de competencia del INSS a toda la organización, mediante vídeos informativos de elaboración centralizada en el CATT y que versan sobre novedades normativas y procedimentales, permitiendo que de forma muy rápida y sencilla el personal se mantenga actualizado			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	23/06/2021	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La normativa y procedimientos en el ámbito de competencia del INSS son muy amplios, complejos y dinámicos. Para que los informadores puedan desempeñar mejor la labor encomendada era necesario disponer de herramientas que aseguraran que la información llegaba con celeridad y máximo rigor a sus destinatarios. Con esta iniciativa, se consigue actualizar de forma inmediata y homogénea a los funcionarios del INSS sobre las novedades normativas y procedimentales.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Esta iniciativa extiende una buena práctica ya consolidada en el ámbito del CATT al resto de unidades de atención e información para lo que se ha creado un espacio en la Intranet (junio 2021) donde se cuelgan los vídeos de las sesiones formativas y otro material de soporte para que esté accesible para todo el personal de forma inmediata y se pueda consultar en cualquier momento desde cualquier puesto de trabajo de oficina o en remoto.			
<b>Link para más información</b>	-			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Aplicación de técnicas de minería de datos para la maximización de la capacidad de respuestas de consultas telemáticas</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General del INSS - Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	catt@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El análisis masivo de consultas por parte de personal especializado permite una respuesta centralizada adaptada a la situación planteada con envío automatizado de la respuesta y discriminar aquellas consultas que requieren un tratamiento más pormenorizado para derivarlas a personal especializado de atención.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/07/2021	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permite una gestión ágil de grandes volúmenes de consultas telemáticas evitando retrasos en su respuesta. Mantener una atención ágil ante grandes volúmenes de consultas o picos en la demanda de información con independencia de las fluctuaciones de personal de atención disponible que se puedan dar y manteniendo el nivel de calidad en la respuesta.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Primero se ha realizado un análisis de la demanda telemática de información para detectar supuestos de aplicación de estas técnicas. Se preparan documentos de sistematización de la respuesta que se mantienen actualizados para cuando es preciso activar este mecanismo de respuesta. Se ha desarrollado también un sistema técnico que permite la automatización de ciertas tareas que tenían carácter manual.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>TRÁMITES TELEFÓNICOS MEDIANTE CÓDIGO SEGURO DE UN SOLO USO (OTP)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General del INSS - Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	catt@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Permite la realización de determinados trámites sencillos por gestión telefónica, previa identificación del interesado mediante el envío de un código seguro de verificación que será validado durante la llamada. El documento solicitado se enviará de forma segura al correo electrónico del interesado al finalizar la atención.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Agosto 2021	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretende implementar una gestión telefónica inmediata para determinados trámites que no pueda realizar el interesado por otros medios o que, utilizándolos, tendría una demora significativa en su realización.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha utilizado la funcionalidad del CRM que permite el envío de SMS para validar la identidad de los interesados y se han incorporado los medios técnicos en el CATT que permitan la obtención de los documentos y su posterior envío al interesado.			
<b>Link para más información</b>	-			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>TRÁMITES TELEFÓNICOS MEDIANTE VIDEOIDENTIFICACIÓN</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General del INSS - Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	catt@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Permite la realización de determinados trámites por gestión telefónica, previa identificación del interesado mediante la realización de una videollamada. El documento solicitado se enviará de forma segura al correo electrónico del interesado al acabar la gestión.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Marzo 2021	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretende implementar una gestión telefónica inmediata para determinados trámites que precisan de una identificación reforzada y que no pueda realizar el interesado por otros medios o que, utilizándolos, tendría una demora significativa en su realización.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha realizado el desarrollo normativo, técnico y procedimental para que se pueda realizar gestiones telefónicas previa videoidentificación. El sistema previsto permite el envío inmediato de la documentación resultante del trámite solicitado y la gestión de evidencias que dejan constancia del trámite realizado y la identificación.			
<b>Link para más información</b>	-			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Coordinación para la Atención y Soporte Integral al Autorizado RED (Proyecto CASIA)</b>
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Tesorería General de la Seguridad Social. Subdirección General de Afiliación, Cotización y Gestión del Sistema RED.
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:jacinto.garcia@seg-social.es">jacinto.garcia@seg-social.es</a>
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>La Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) en su afán de mejorar la calidad de la atención al autorizado RED, como figura vertebradora de gran parte de las actuaciones que empresas y afiliados realizan en materia de Seguridad Social y con el fin de satisfacer la demanda de una atención especializada, ha puesto a disposición de los Autorizados RED un servicio para la Atención y Soporte Integral al Autorizado RED (Proyecto CASIA).</p> <p>Mediante CASIA la TGSS ha establecido un nuevo modelo de atención a uno de sus colectivos claves, el autorizado RED, figura que gestiona más de 1,4 millones de empresas en alta y 1,9 millones de trabajadores autónomos.</p> <p>La gestión de la atención está sustentada por profesionales que proporcionan un servicio de calidad, siendo éste objeto de evaluación tanto por parte de la organización como del usuario RED.</p> <p>Dentro del marco de una Administración electrónica real, se ha potenciado el uso exclusivo de medios electrónicos que eviten la necesidad de acudir de forma presencial a una administración, eliminando tiempos de espera y reduciendo los tiempos de respuesta.</p> <p>Los nuevos servicios electrónicos, las opciones telefónicas de atención exclusivas para el Autorizado RED, las aplicaciones propias de la TGSS y las herramientas de seguimiento y control permiten la generación de informes de manera ágil y con periodicidad diaria y mensual.</p> <p>Mediante CASIA, el autorizado RED plantea y consulta cualquier cuestión derivada de su actividad, también solicita de forma online aquellos trámites que no pueda efectuar por el propio sistema RED. La TGSS atiende al autorizado RED como empresa única sin dispersión geográfica de gestiones, proporcionando una atención integral, estableciendo protocolos de actuación comunes basados en criterios homogéneos para la gestión, lo que redundará en la optimización del modelo de Administración, dotándolo de flexibilidad y agilidad, así como mayor transparencia y seguridad jurídica para el autorizado RED.</p> <p>Este nuevo modelo capacita a la organización aportando valor añadido en la atención, al dotarla de herramientas de gestión del conocimiento</p>

que permiten su actualización y distribución a todos los niveles de la cadena de atención. Asimismo, posibilita la evolución y mejora continua de la TGSS en su relación con el autorizado, ya que permite realizar un control y seguimiento de las diferentes actuaciones del autorizado RED, conocer su experiencia como usuario y, en base a ello, ser proactiva en el avance y adaptación del modelo de atención en cada momento temporal, social y tecnológico.

Como ya se ha indicado, el nuevo modelo de atención al autorizado RED establece la atención multicanal puesto que, junto con el canal telefónico que ya existía y que se mantiene, se incorpora como novedad el canal de comunicación electrónico. Así, siguiendo con el proceso de transformación digital que se viene llevando a cabo en estos años, se fomentan los canales no presenciales para evitar desplazamientos y esperas innecesarias.

<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Abril 2020	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
-------------------------------	------------------------	------------	------------------------------	-----

**DETALLE DE LA EXPERIENCIA**

**Objetivos** (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)

CASIA es la solución de TGSS a la demanda recurrente de una atención de mayor calidad y especializada, más ágil, personalizada, transparente, y disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar.

CASIA da respuesta a las necesidades actuales a las que se enfrenta el autorizado RED en su gestión diaria, ofreciendo un único canal de comunicación independiente del ámbito geográfico al que pertenezca y permitiendo eliminar la atención presencial, así como cubrir la heterogeneidad en las respuestas suministradas desde la organización.

**Despliegue** (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)

En abril de 2020 la TGSS puso operativo el servicio telemático para los autorizados RED que están recibiendo un trato diferenciado del resto de colectivos. En junio se desarrollaron cuadros de mando para el seguimiento de la gestión realizada. Una vez implantados los servicios de CASIA, se sigue trabajando en ampliar sus funcionalidades paulatinamente

**Link para más información**

<https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/InformacionUtil/5300/07c7073f-f356-499f-8d1f-2bac8d596c5f>

**Fortalezas de la práctica innovadora**  
(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)

<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x

Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	x	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	x
Se basa en la exploración y en la experimentación.	x	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	x
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	x	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	x
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	x	Genera impacto público.	x
Incorpora a la ciudadanía.	x	Es sostenible (capacidad de permanencia).	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Portal de la Tesorería General de la Seguridad Social IMPORTASS</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección General de Integración y Coordinación de Administración Digital. Treasurería General de la Seguridad Social (TGSS)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	admon-digital.sscg-tgss. subdireccion@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto Importass nace para dar respuesta a la necesidad de desarrollar servicios digitales para la atención a los ciudadanos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Abril 2021	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Importass tiene como objetivo la creación de un nuevo modelo de gestión integral vía web para potenciar el uso de los servicios electrónicos y facilitar el uso del canal telemático, ante la necesidad de orientar la atención de manera especializada a distintos colectivos que se relacionan con la TGSS (autónomos, empleados/empleadores hogar, ciudadano en general)			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Este nuevo portal se ha estructurado en dos partes: <u>área pública</u> (donde se encuentra toda la información necesaria para realizar cualquier trámite o gestión, en un lenguaje cercano y comprensible por cualquier ciudadano) y <u>área privada</u> (la cual requiere acceder a través de medios de acreditación habilitados para una visualización personalizada e inmediata).			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Campaña de Vida Laboral mediante SMS</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección General de Integración y Coordinación de Administración Digital. Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	admon-digital.sccc-tgss. subdireccion@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Sustitución de la Campaña de Vida laboral anual remitida en papel o puesta a disposición a través de la sede electrónica de la Seguridad Social, mediante el envío de SMS que dirigen al Área personal de Importass, donde se pueden obtener éste y otros informes actualizados.			
<b>Fechas de implantación</b>	<i>Fecha de inicio</i>	9/2021	<i>Fecha de finalización</i>	11/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Dar a conocer la ampliación de Importass mediante una Campaña de Vida Laboral a través de medios telemáticos. Como mejoras sustanciales y más reseñables en la relación de la Tesorería General de la Seguridad Social y el ciudadano, está la inmediatez, ya que ahora puede descargar al momento informes adaptados a su necesidad y actualizados.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Esta nueva modalidad de campaña ha supuesto el envío de información a través de SMS a más de 15.000.000 de trabajadores que se encontraban dados de alta en ese momento y tuvieran comunicado su teléfono móvil a la TGSS. En ese periodo, han accedido 4,2 millones de usuarios a Importass, de los cuales el 43.75% ha sido a través del enlace facilitado en el SMS enviado.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

## Ministerio de Justicia

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	<b>Robotización en el proceso de cancelación de antecedentes penales</b>			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ)			
Email contacto (corporativo)	<a href="mailto:javier.hdiez@mju.es">javier.hdiez@mju.es</a> y <a href="mailto:aranzazu.indurria@mjusticia.es">aranzazu.indurria@mjusticia.es</a>			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En 2021 se realizaron <u>242.000 cancelaciones de oficio</u> , suponiendo <b>140.000 más que en el año anterior</b> , gracias a la implantación de la <b>Robotización</b> , que permitió cancelarlas en <b>sólo una semana</b> . Este proceso robotizado en 2021 está actualmente <b>automatizado (sin robot)</b> y gracias a ello, durante 2021 se beneficiaron de esta nueva realidad un total de <b>229.626 personas</b> .			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Marzo 2021	Fecha de finalización	Hasta la actualidad
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Beneficiar a los ciudadanos y ciudadanas dado que de esta manera no tendrán que realizar la solicitud de cancelación ni esperar a la revisión y ejecución de la misma, por lo que podrán <b>agilizar cualquiera de las gestiones</b> para las que se requiriera estar en posesión de un Certificado de antecedentes penales negativo.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Consistió en instalar la aplicación de tipo RPA (Robotic Process Automation) en uno de los equipos de la Subdirección, programarlo para “enseñarle” lo que tenía que hacer y, a partir de ese momento, ya funcionó en modo automático hasta completar la tarea encomendada.			
Link para más información	Vídeo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=GtUrODlloRw">https://www.youtube.com/watch?v=GtUrODlloRw</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	X	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).		
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X	
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.		
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X	
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	X	
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Incremento de la seguridad jurídica en las vistas telemáticas mediante identificación con ClavePIN (Clavejusticia)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Javier.hdiez@mju.es">Javier.hdiez@mju.es</a> , <a href="mailto:sgdisd.secretaria@mju.es">sgdisd.secretaria@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto en cooperación con la AEAT y la SEDIA. Consiste en la implementación de un interfaz de uso de ClavePIN que puede utilizarse e integrarse organizativamente en las vistas telemáticas para garantizar la identidad de los intervinientes.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/11/2020	<b>Fecha de finalización</b>	11/05/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la seguridad en la identificación de intervinientes en las vistas telemáticas, en las que no se realizaba comprobación alguna más allá de mostrar el DNI a cámara.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha dado de alta a todos los letrados y auxilios en el sistema, de forma que pueden hacer uso del sistema y a partir del DNI, poder interactuar vía ClavePIN con los intervinientes en las vistas telemáticas. Incorporado el servicio de 'verificar alta en cl@vepin'. Posibilidad de consultar las peticiones de generar pin, validar pin y verificar alta en cl@vepin. Generación automática del ID de Sesión.			
<b>Link para más información</b>	Vídeo formativo usuarios: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=dkmA_qgdzxE">https://www.youtube.com/watch?v=dkmA_qgdzxE</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Presencia Digital en las actuaciones procesales telemáticas</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Javier.hdiez@mju.es">Javier.hdiez@mju.es</a> , <a href="mailto:sgdisd.secretaria@mju.es">sgdisd.secretaria@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Habilitación de un sistema neutro tecnológicamente que permite la identificación y firma electrónica no criptográfica basada en Cl@ve de los intervinientes, custodio de evidencias y generación de documentos justificativos con seguridad jurídica digital.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/06/2021	<b>Fecha de finalización</b>	Sigue
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Habilitar con plena seguridad jurídica un sistema que sea equivalente a la presencia en los órganos judiciales, mediante la reutilización de los sistemas oficiales de identificación y ahorrar así desplazamientos, tiempos de tramitación, consumo de papel y emisión de CO2.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Mediante cooperación con letrados de la administración de justicia, colegios de abogados y procuradores, así como otros colectivos se definieron las actuaciones procesales, así como los protocolos y se perfiló la aplicación para ajustarse a estos requerimientos.			
<b>Link para más información</b>	Vídeo presentación: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=s89qBEfaMrs">https://www.youtube.com/watch?v=s89qBEfaMrs</a> Vídeo DEMO trámite: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=W31BKa4mt2M">https://www.youtube.com/watch?v=W31BKa4mt2M</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Remisión digital de oficios desde la Administración de Justicia a las administraciones públicas</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Javier.hdiez@mju.es">Javier.hdiez@mju.es</a> , <a href="mailto:sgdisd.secretaria@mju.es">sgdisd.secretaria@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Gracias a la integración del sistema de gestión procesal Minerva/eJusticia con el Sistema de Interconexión de Registros, a través del sistema de comunicaciones electrónicas LexNET, es posible la remisión de oficios desde la Administración de Justicia a las administraciones públicas digitalmente. Además, los metadatos utilizados en este intercambio permiten que las administraciones públicas remitan las contestaciones al oficio digitalmente y éstas se integren en el expediente judicial electrónico.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	19/04/2021	<b>Fecha de finalización</b>	Sigue
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Realizar el intercambio de oficios y las contestaciones a éstos de forma íntegramente digital con plenas garantías de seguridad, eliminando la intervención manual en el proceso en los órganos judiciales.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha implantado mediante la colaboración entre la DGTDAJ, en representación de la Administración de Justicia, y la Secretaría General de Administración Digital (SGAD), que mantiene y evoluciona el Sistema de Interconexión de Registros (SIR).			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	<b>Renovación tecnológica de las Sala de vistas.</b>		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ)		
Email contacto (corporativo)	<a href="mailto:sgpgtd.secretaria@mju.es">sgpgtd.secretaria@mju.es</a>		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Dentro del proceso transformación digital de la Justicia con el objetivo de ofrecer un servicio público de calidad, más eficiente y eficaz, se enmarca el proyecto de <b>renovación tecnológica de las salas de vistas</b>. En el territorio competencia del Ministerio de Justicia esta renovación se realiza a través de varias actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renovación de la infraestructura tecnológica</b> de las salas de vistas (servidores de sala, cámaras IP digitales y sistemas de microfonía digital) con el objetivo de mejorar la calidad del video y el audio. (Actuación ya implantada en el 100% de las 631 salas de vistas).</li> <li>• <b>Nuevo sistema de videograbación.</b> Permite aprovechar al máximo de las capacidades en el uso del nuevo equipamiento audiovisual, (en fase de implantación, prevista su finalización en 2022).</li> <li>• <b>Retransmisión en directo de vistas judiciales.</b> Permite a cualquier interesado asistir a vistas de interés mediático a través de YouTube desde la Sede Judicial Electrónica. (Actuación ya implantada).</li> <li>• <b>Textualización de Grabaciones.</b> Tecnología basada en técnicas de aprendizaje neuronal que permite la generación automática del texto de los videos grabados durante las vistas judiciales con el objetivo de agilizar el trabajo de los usuarios que pueden realizar búsquedas por palabras, en lugar de buscar manualmente en la reproducción del video. (Actuación ya implantada).</li> <li>• <b>Celebración de comparecencias y vistas virtuales.</b> Permite la celebración de vistas evitando desplazamientos innecesarios de los participantes e incorporándose al Expediente Judicial Electrónico con todas las garantías, igual que en las vistas presenciales. (Actuación ya implantada).</li> </ul>		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2019	Fecha de finalización 2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Incrementar la calidad del audio y el video de la grabación de las vistas judiciales y su integración segura en el Expediente Judicial Electrónico, así como añadir nuevas prestaciones y nuevos servicios como la textualización automatizada de las grabaciones o la posibilidad de realizar comparecencias virtuales.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Las diferentes actuaciones se han ido implantando paulatinamente en las distintas sedes judiciales. Además, este proceso vino marcado por la irrupción de la COVID 19, que supuso un nuevo escenario que exigía continuar la actividad de la justicia con las mismas garantías y preservar al mismo tiempo la salud de los ciudadanos. Por ello, se puso a disposición de los usuarios, en un tiempo récord, las herramientas tecnológicas necesarias (videoconferencia fija, móvil, integración con el sistema de grabación de vistas, etc.) para conseguir, por primera vez en España, la celebración de vistas virtuales.		
Link para más información			

<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	Si
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	Si
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).		Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Nuevo Modelo de RRCC: implantación pilotos DICIREG</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DTSPD)		
<b>Email contacto (corporativo)</b>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Construcción e implantación de la plataforma DICIREG en cumplimiento de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil que demanda la adopción de un nuevo modelo del Registro Civil que se ajuste a la realidad actual de la sociedad española.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/02/2018	<b>Fecha de finalización</b> 29/11/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Implantación de un Registro Civil único para toda España, informatizado, y accesible electrónicamente, que responde, a una nueva concepción tecnológica del servicio, en el que la plataforma digital DICIREG se configura como el nuevo sistema para la tramitación de los expedientes por medios electrónicos, la inscripción de todos los hechos relativos al estado civil de las personas, así como la organización de la publicidad de la información registral en formato digital y el acceso telemático al mismo, respecto de los ciudadanos, mediante su identificación electrónica.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La Fase I de construcción del Sistema se llevó a cabo entre los meses de febrero de 2018 y septiembre de 2021. La Fase II de pilotaje real se inició en septiembre de 2021, con la implantación de DICIREG el 26 septiembre 2021 en la Oficina General de Madrid y el 29 noviembre 2021 en la Oficina General de Barcelona.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Automatización de Concesiones de Nacionalidad para Expedientes Origen</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DTSPD)		
<b>Email contacto (corporativo)</b>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implementación de un proceso basado en tecnología de Robotización Automática de Procesos (RPA) en la aplicación GENARES (tramitación de Solicitudes de Nacionalidad), que realiza la automatización de las concesiones de nacionalidad al amparo de la Ley 12/2015, de 24 de junio, en materia de concesión de la nacionalidad a los sefardíes originarios de España.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b> Mayo 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Automatizar la tramitación de las solicitudes de nacionalidad al amparo de la Ley 12/2015, de 24 de junio, en materia de concesión de la nacionalidad a los sefardíes originarios de España, en el caso de que los expedientes cuenten con el certificado de la Federación de Comunidades Judías de España (FCJE), evitando, en este caso, la inspección manual de la documentación que conforma el expediente.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A partir del listado de certificados emitidos por la Federación de Comunidades Judías de España, es posible complementar y añadir la respuesta de los informes que obran en la aplicación GENARES, de esta forma, la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil puede determinar el listado de expedientes a conceder y solicitar su concesión al robot masivamente.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Robotización de tareas en los procesos de tramitación de indultos</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	M <sup>o</sup> de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DTSPD)		
<b>Email contacto (corporativo)</b>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Aplicación de tecnología de robotización de procesos (RPA) en la actividad diaria de la tramitación de indultos (Subdirección General de Derechos de Gracia y Otros Derechos), mejorando la eficiencia interna de la organización en la dedicación de sus recursos humanos y con impacto en la relación con el ciudadano al agilizar los plazos de tramitación.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b> Enero 2021

#### DETALLE DE LA EXPERIENCIA

<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Destacar el papel catalizador en la digitalización interna del trabajo, al facilitar tareas repetitivas de procesamiento de documentos en formato electrónico que suponían un obstáculo frente a los beneficios subjetivos del manejo de papel (conversión entre formatos, envío a portafirmas, distribución en carpetas, generación de reportes, etc.). Esto ha permitido que el personal funcionario haya podido realizar una transición hacia el formato electrónico a la vez que dedica sus esfuerzos a tareas que aportan mayor valor en el proceso de tramitación.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Iniciado como un proyecto que permitiría resolver una situación de sobrecarga de trabajo a consecuencia de la pandemia del SARS-COV 2; y mediante un proceso de desarrollo ha sido posible dotar, en un corto espacio de tiempo, de una herramienta que, a día de hoy, resulta imprescindible en su actividad diaria.		
<b>Link para más información</b>			

#### Fortalezas de la práctica innovadora

(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)

<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

## Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Iniciativas parlamentarias</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SG Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	sgtic.secretaria@mpr.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Nuevo servicio ofrecido por el Ministerio de la Presidencia para la gestión de iniciativas parlamentarias en el ámbito de los Ministerios. Permite a los Ministerios gestionar las iniciativas personalizando su estructura organizativa y con plena conexión con las aplicaciones de Presidencia. Experiencias piloto con dos Ministerios.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	15 junio 2021	<b>Fecha de finalización</b>	31 diciembre 2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El Ministerio de la Presidencia actúa como punto único de comunicación entre las Cámaras y los Ministerios. Para la gestión de toda la información que Presidencia requiere intercambiar con las Cámaras y los Ministerios se utiliza una aplicación llamada Cortesía. Además de los flujos de comunicación con Presidencia, los Ministerios requieren llevar a cabo una gestión concreta interna. Para facilitar esta labor se ha pasado a ofrecer de forma centralizada desde Presidencia este nuevo servicio basado en una aplicación llamada Iniciativas Parlamentarias que, además de adaptarse a la estructura de trabajo y organización de cada Ministerio, se integra con la aplicación Cortesía, de referencia para gestión en la relación con las Cortes.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han desarrollado dos experiencias piloto con los Ministerios de Inclusión y Política Territorial. Tras la primera experiencia piloto el servicio se ofrece a nuevos Ministerios.			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		

<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>LEOS</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SG Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	sgtic.secretaria@mpr.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Prestación de un nuevo servicio a Ministerios con el fin de facilitar el proceso de elaboración normativa a través de una herramienta que permite, mediante plantillas, control de versiones y manejo de referencias internas una gestión eficiente del proceso y una reducción de los errores.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Julio 2020 2021	<b>Fecha de finalización</b>	31 diciembre 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En el proceso de elaboración de una norma pueden participar diferentes unidades e incluso organismos. Esto hace que la coordinación de ésta sea compleja y que, en muchas ocasiones pueda suponer un aumento de los errores en la norma o una reducción de la eficiencia del proceso. Desde la SGTIC de Presidencia se ofrece un nuevo servicio a fin de facilitar el proceso y mejorar su eficiencia.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha trabajado conjuntamente con la Oficina de Calidad Normativa para el desarrollo y adaptación de la herramienta a las Directrices de Técnica Normativa y otras necesidades del procedimiento. Posteriormente se ha implantado a través de experiencias piloto con diferentes Ministerios. Se colabora de forma continuada con los equipos de desarrollo de software de la Comisión Europea.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

## Ministerio de Sanidad

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>REGISTRO DE VACUNACIÓN COVID (REGVACU)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	gabinetsdsdii@sanidad.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En Regvacu se registran todas las dosis de la vacuna COVID administradas en España y remitidas a diario por las autoridades sanitarias (CCAA, Ministerio de Defensa y Sanidad Exterior).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Sept 2020	<b>Fecha de finalización</b>	.....
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	REGVACU permite realizar un seguimiento del Plan Integral de Vacunación COVID e informar a la ciudadanía sobre las dosis administradas por las CCAA, el Ministerio de Defensa y Sanidad Exterior, así como la emisión del CCD de vacunación independientemente del lugar donde se haya administrado la dosis.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.vacunacovid.gob.es/">https://www.vacunacovid.gob.es/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	xx	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>CERTIFICADO COVID DIGITAL DE LA UNION EUROPEA</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	gabinetesdsdii@sanidad.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Puesta en práctica, en conjunción con la Comisión Europea, los 27 Estados miembros y las CCAA e INGESA del sistema de emisión y reconocimiento del denominado Certificado Covid Digital, de vacunación, prueba diagnóstica o recuperación.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	7 junio 2021	<b>Fecha de finalización</b>	--
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar la movilidad de forma segura, en el contexto de la pandemia, en el ámbito de la UE y Estados adheridos. Paralelamente desde algunas CCAA se ha usado la posesión de este certificado como medida adicional, de forma temporal, en el control de la epidemia.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La implantación del certificado en España ha estado coordinada por el Ministerio de Sanidad. Además de participar activamente en los trabajos técnicos en el seno de la eHealth network y en la negociación a nivel europeo del Reglamento, se ha diseñado y coordinado la puesta en marcha de un sistema modular y descentralizado para la solicitud y emisión de los certificados digitales de vacunación. La implantación del proyecto a nivel operativo y tecnológico, ha sido muy compleja.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://cvd.sanidad.gob.es/cvdcovid/cvdcovid-formulario/index.xhtml">https://cvd.sanidad.gob.es/cvdcovid/cvdcovid-formulario/index.xhtml</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>REGISTRO DE RESULTADOS DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS COVID (SERLAB-CoV)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	gabinetsdsdii@sanidad.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se registran a diario información sobre los resultados de las pruebas diagnósticas COVID realizadas por las CCAA, Sanidad Exterior y el ISCIII, tanto PCR como antígenos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Sept 2020	<b>Fecha de finalización</b>	.....
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Gracias a la información de SERLAB se realiza el seguimiento de la positividad del virus georreferenciada, mediante técnicas de analítica descriptiva y predictiva, así como se permite la emisión del CCD de recuperación independientemente del lugar donde se haya realizado la prueba.			
	La implantación de SERLAB ha requerido una labor de coordinación con las CCAA significativa, para asegurar la remisión de los ficheros en tiempo y forma, además de un análisis exhaustivo de los datos para facilitar su calidad, y la explotación de la información. También facilita los estudios de efectividad de la vacunación COVID			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.sanidad.gob.es/servCiudadanos/proteccionDatos/docs/RAT_MS.pdf">https://www.sanidad.gob.es/servCiudadanos/proteccionDatos/docs/RAT_MS.pdf</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	XX	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SPAIN TRAVEL HEALTH (SpTH)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección General de Sanidad Exterior. Dirección General de Salud Pública.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:saniext@sanidad.gob.es">saniext@sanidad.gob.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Diseño e implementación de una herramienta de gestión integral de los controles sanitarios, tanto en origen como a la llegada a España, tras la declaración de la pandemia por COVID-19. Permitiendo a los pasajeros la cumplimentación del Formulario de Control Sanitario (FCS) y la obtención del QR necesario para pasar estos controles, en base a un algoritmo interno de decisión.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/07/20	<b>Fecha de finalización</b>	Activa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Herramienta que gestiona de una forma ágil y modulable el control sanitario de las personas que viajan a España, la evaluación sanitaria de las personas sospechosas de COVID-19 y que facilita la trazabilidad de los contactos. Integra la validación del Certificado COVID Digital UE, lo que permite realizar un primer control antes de iniciar el viaje.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desarrollo de una página web y una APP móvil para facilitar a los pasajeros la cumplimentación del FCS; una web de operadores en los aeropuertos, para gestionar los controles sanitarios, y un portal de informes para explotar la información generada por SpTH.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://spth.gob.es/">https://spth.gob.es/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implantación de Sistema de antivirus de endpoint mediante Inteligencia Artificial</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Organización Nacional de Trasplantes			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	ont@sanidad.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de un sistema de detección y eliminación de virus en endpoint aplicando técnicas de Inteligencia Artificial, lo que reduce el riesgo de contagio en equipos de usuario.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	22/11/2021	<b>Fecha de finalización</b>	29/11/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la detección y eliminación de potenciales virus en equipos de usuario reduciendo el riesgo de inactividad, fuga de datos, etc.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desplegado en todos los equipos de usuario de la Organización con la instalación de agentes específicos y aplicación de procesos de Inteligencia Artificial			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistema de Copia Inmutable</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Organización Nacional de Trasplantes			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	ont@sanidad.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de infraestructura y software para la realización de copias inmutables de datos y aplicaciones críticas, evitando el riesgo de pérdida de operatividad en caso de recibir un ciberataque tipo Ransomware.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/12/2021	<b>Fecha de finalización</b>	10/12/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Evitar bloqueo de actividad o pérdida de datos críticos de la Organización por ciberataque de tipología Ransomware.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Despliegue en Centro de Procesos de Datos (CPD), sin corte de ningún servicio			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Plataforma de Biovigilancia</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Organización Nacional de Trasplantes			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	ont@sanidad.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de sistema que optimice la detección y gestión de casos de biovigilancia en órganos donantes ya trasplantados con sospecha de tumoración u otros patologías.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/09/2021	<b>Fecha de finalización</b>	30/11/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollar un sistema que optimice los procesos que gestionan la detección y gestión de los casos de órganos trasplantados con sospecha de patologías.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desplegado en servidores del CPD de la Organización. Los usuarios acceden a través de url con sistema de accesibilidad por perfilado acorde al nivel de permisos correspondiente.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

## Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Foro para la Cohesión Territorial</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Secretaría General para el Reto Demográfico/ Dirección General de Políticas contra la Despoblación. MITECO			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:bzn-retodemografico@miteco.es">bzn-retodemografico@miteco.es</a> / <a href="mailto:bzn-forocohesion@miteco.es">bzn-forocohesion@miteco.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>El Foro para la Cohesión Territorial nace como un espacio de colaboración, participación y diálogo abierto entre el MITECO y agentes sociales, económicos y representantes de la sociedad civil; un espacio donde poder escuchar, consultar e informar a todos los actores de los avances y acciones previstas en materia de cohesión territorial y reto demográfico.</p> <p>Su objetivo es generar una participación social activa con mecanismos de gobernanza abierta, que promuevan alianzas público-privadas con el tercer sector, con el sector privado, con las universidades y los centros de investigación y con la ciudadanía en su conjunto, especialmente con los jóvenes.</p>			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	26/04/2021	<b>Fecha de finalización</b>	continuo
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Trata de establecer un contacto constante y fluido con la sociedad civil, académicos, entre otros para tratar de escuchar su visión y sus propuestas de mejora tanto en las políticas de cohesión territorial como para las actuaciones que desempeña la Secretaría General para el Reto Demográfico			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En el año 2021 el foro se ha reunido en tres ocasiones y ha articulado distintos grupos de trabajo			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://miteco.gob.es">Foro para la Cohesión territorial (miteco.gob.es)</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.		
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.		Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).		X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).		Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).		
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.		
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.		
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.		
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>					<b>Sistema Integrado de Información de la Dirección General de Biodiversidad, Bosques y Desertificación</b>						
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>					Dirección General de Biodiversidad, Bosques y Desertificación. MITECO						
<b>Email contacto (corporativo)</b>					<a href="mailto:brfranco@miteco.es">brfranco@miteco.es</a>						
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)					El Sistema va a permitir la integración, consulta y análisis de la información, permitiendo además la reutilización de datos, el cálculo de indicadores, la modelización de datos y la colaboración de personas y entidades.						
<b>Fechas de implantación</b>					<b>Fecha de inicio</b>		Oct-2021		<b>Fecha de finalización</b>		2026
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>											
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)					<p>a) Unificar los canales de entrada de información</p> <p>b) Agilizar las comunicaciones de datos</p> <p>c) Proporcionar un servicio ágil de divulgación de la información a ciudadanos y otros organismos.</p> <p>d) Automatizar y ampliar el seguimiento de los indicadores de biodiversidad, bosques y desertificación para una toma de decisiones basada en datos actuales, homogéneos y con calidad, y que dé cobertura a los programas de seguimiento que se están impulsando desde el MITECO.</p> <p>e) Automatizar la generación de información para el cumplimiento normativo y la publicación de los indicadores e informes periódicos.</p>						
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)					Se ha comenzado el diseño e implantación de la plataforma y se ha iniciado el aplicativo de observación de cambios de uso del suelo EIKOS (expediente 21BDES902)						
<b>Link para más información</b>											
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)											
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>					X		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>				X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>					X		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>				X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>					X		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>				X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>					X		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>				
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>					X		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>				X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>					X		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>				X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>					X		<b>Genera impacto público.</b>				X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>					X		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>				X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Guía para cumplimiento del principio de no causar un perjuicio significativo al medio ambiente</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Gabinete Técnico de la Subsecretaría MITECO			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Bzn-gabinete-subsecretaria@miteco.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Las actuaciones que se ejecuten dentro del Plan nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) deben cumplir el principio de no causar un daño significativo al medio ambiente (DNSH). El MITECO ha elaborado esta innovadora guía para ayudar a todos los Ministerios a adecuar sus actuaciones del PRTR al DNSH.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Junio 2021	<b>Fecha de finalización</b>	No aplica
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Dar orientaciones a los Ministerios (de aplicación voluntaria) para que todas las actuaciones financiadas con fondos PRTR se adecúen el principio DNSH.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Primera versión de la guía en junio 2021 que se ha distribuido entre todos los Ministerios, se ha publicado en la web del MITECO, y también entre Administraciones Públicas. Se ha creado una División de personal específica en el MITECO para ayudar a los Ministerios.			
<b>Link para más información</b>	guía ( <a href="https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/recuperacion-transformacion-resiliencia/transicion-verde/guidadnshmitecov20_tcm30-528436.pdf">https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/recuperacion-transformacion-resiliencia/transicion-verde/guidadnshmitecov20_tcm30-528436.pdf</a> ) División: <a href="https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-20315">https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-20315</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

## Ministerio de Trabajo y Economía Social

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021			
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistema integral de Cita Previa y Gestión de Colas</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SEPE		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	subdireccion.recursos@sepe.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<b>Se pretende mejorar la flexibilidad del sistema de cita previa del SEPE:</b> - Atención multicanal: presencial, video llamada o telefónica - Aplicación móvil para selección y gestión de la cita - Posibilidad de elección de oficina (Distrito Único) - Personalización de trámites e información aportada. - Replanificación de agenda de oficina y aviso a ciudadanos. Integración.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Julio 2021	<b>Fecha de finalización</b> 2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<b>Problema:</b> Situación de dificultad de acceso a la atención presencial y telefónica pre y post Estado de Alarma. <b>Retos</b> -Dotar al SEPE de un nuevo sistema integral de Cita Previa y gestión de colas - Optimizar los recursos actuales - Mejorar la percepción del ciudadano a través de una Atención multicanal		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desplegado en julio en las 43 oficinas de la Dirección Provincial de Madrid. Desplegado en septiembre en las 2 oficinas de Ceuta y las 2 de Melilla, integrado con Empleo. De octubre a diciembre, desplegado en CCAA de Aragón, Castilla la Mancha ,Comunidad Valenciana, Navarra, Baleares, Asturias, Cantabria, Cataluña, País Vasco, Castilla y León, Canarias, Extremadura, La Rioja, Galicia, Región de Murcia y Andalucía.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://aslan.es/piloto-madrid-cita-previa-y-gestion-de-colas-multicanal/">https://aslan.es/piloto-madrid-cita-previa-y-gestion-de-colas-multicanal/</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	

## Ministerio de Política Territorial

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>		<b>IMPLANTACIÓN RECETA ELECTRÓNICA</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>		MUFACE		
<b>Email contacto (corporativo)</b>		unidad.apoyo@muface.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Implantación de receta electrónica a los mutualistas que han elegido opción pública		
<b>Fechas de implantación</b>		<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2021	<b>Fecha de finalización</b>
				31/12/2021
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		La receta electrónica es un salto cualitativo para garantizar la racionalidad de uso y sus ventajas superan al papel en todos los ámbitos, empezando por el de seguridad y trazabilidad. Los sistemas electrónicos de prescripción están ideados para facilitar el trabajo diario del facultativo, el control de la administración, así como la efectividad de los derechos de los pacientes como tales y por su condición de consumidores del SNS.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Las CC.AA. donde los mutualistas pueden utilizar la receta electrónica a 31 de diciembre y aquellas que tienen activada la interoperabilidad son las siguientes: 1. <u>Receta electrónica:</u> a. Anteriormente al 1 de enero de 2020: Extremadura; Aragón; Cantabria, Asturias, Navarra, Illes Balears, La Rioja, Madrid, Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Murcia y País Vasco b. Durante el año 2021: Todo el territorio nacional menos Ceuta y Melilla 2. <u>Receta electrónica interoperable:</u> Todo el territorio nacional menos Ceuta, Melilla, Galicia y Castilla la Mancha		
<b>Link para más información</b>		<a href="https://www.muface.es/muface_Home/Receta-electronica.html">https://www.muface.es/muface_Home/Receta-electronica.html</a>		
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Recicla SDGB</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdelegación del Gobierno en Bizkaia		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Secretario_general.bizkaia@correo.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Elaboración de un manual de buenas prácticas medioambientales para fomentar una cultura sostenible y de reciclaje entre todos los empleados de la SDGB y obtención del Sello Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	15/03/21	<b>Fecha de finalización</b> 13/09/21
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Hacer llegar a todos los trabajadores de la SDGB unas nociones básicas sobre la gestión ambiental, estableciendo unas prácticas de oficina que conlleven una reducción del impacto en el medio ambiente, tanto a nivel laboral como individual. Esto implica lograr la integración de la cultura de Buenas Prácticas Medioambientales en la SDG con un objetivo fundamental: el Desarrollo Sostenible		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha creado un grupo de trabajo multidisciplinar que ha elaborado una propuesta de Manual de buenas prácticas para su difusión entre todo el personal de la SDGB. Una vez aprobado por el Comité de Calidad, se le ha dado publicidad entre todos los empleados públicos.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/registro-huella.aspx">https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/registro-huella.aspx</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistema de comunicación Interna (Intranet SDGB)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdelegación del Gobierno en Bizkaia			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Secretario_general.bizkaia@correo.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Migrar el principal sistema de comunicación interna de la SDGB desde un Blog a una moderna Intranet corporativa.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	15/03/21	<b>Fecha de finalización</b>	2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Sustituir el antiguo Blog de comunicación interna de la SDGB por una moderna Intranet corporativa aprovechando la herramienta habilitada al efecto por lo Servicios Centrales			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha creado un grupo de trabajo multidisciplinar (Personal Informático y Gabinete de Prensa). Se ha inventariado todo el contenido que se debe migrar. Se ha pedido a las unidades que lo han creado (Personal, PRL, S. General) que verifiquen que dicho contenido estaba actualizado. Y por último se ha migrado poco a poco toda esa información al nuevo entorno definiendo hitos para la verificación de que la información quedara visualmente atractiva y elegante.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

## Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

### Puertos del Estado

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SAMOA-2</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Puertos del Estado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	sperez@puertos.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Dotar a los puertos de sistemas de predicción y alerta océano-meteorológica de alta resolución que permitan la toma de decisiones basada en el conocimiento.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2018	<b>Fecha de finalización</b>	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Dotar al sistema portuario de un servicio operacional, basado en desarrollos científicos punteros, para monitorizar y predecir riesgos oceanográficos y meteorológicos, que pueda ser utilizado como una herramienta en la toma de decisiones que permitan optimizar los recursos y maximizar la seguridad. Sus resultados son, además, son una pieza clave en la gestión de riesgos en un entorno de emergencia climática.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	SAMOA se ha desarrollado con un enfoque modular, de forma que cada puerto pueda contar con las herramientas de predicción y monitorización ajustadas a sus necesidades.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.puertos.es/es-es/proyectos/Paginas/SAMOA.aspx">https://www.puertos.es/es-es/proyectos/Paginas/SAMOA.aspx</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>MyCoast</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Puertos del Estado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	sperez@puertos.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Observatorio Oceanográfico Operacional de la Costa Atlántica.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2017	<b>Fecha de finalización</b>	2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Acercar a la línea de costa de los datos de Copernicus. Contribuir a llenar el vacío entre los resultados de los programas europeos a gran escala y los usuarios finales a través de la coordinación transnacional de los observatorios costeros.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Optimización, validación e intercomparación de 9 herramientas de predicción costeras y locales conectados al servicio Marine Copernicus. Se han desarrollado 16 estrategias e instrumentos operativos (análisis de costo-beneficio, metodología de desempeño de los radares de alta frecuencia, análisis de las necesidades de los usuarios, metodología de anidación costera, producto integrado de pronóstico, guía y manual, etc.).			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.puertos.es/es-es/proyectos/Paginas/SAMOA.aspx">https://www.puertos.es/es-es/proyectos/Paginas/SAMOA.aspx</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

## 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>IMMERSE</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Puertos del Estado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	sperez@puertos.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Mejora de los modelos para los servicios ambientales marinos de Copernicus			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2018	<b>Fecha de finalización</b>	2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Garantizar que el Servicio de Monitoreo del Medio Marino de Copernicus (CMEMS) tenga acceso continuo a herramientas de modelado marino de clase mundial para sus sistemas de próxima generación, mientras aprovecha los avances en las tecnologías espaciales y de la información, que le permitirá abordar las demandas cada vez mayores en el monitoreo y la predicción marina.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desarrollo nuevas capacidades para: - Previsión y análisis oceánicos que exploten datos satelitales de alta resolución, - Análisis y previsiones oceánicas de alta resolución espacial - Permitir una fácil interconexión de los productos CMEMS con modelos costeros locales de detalle.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://cordis.europa.eu/project/id/821926">https://cordis.europa.eu/project/id/821926</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>IMPRESSIVE</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Puertos del Estado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	sperez@puertos.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Evaluación integrada del riesgo de contaminación marina y gestión de emergencias. servicio de apoyo en puertos y entornos costeros			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2018	<b>Fecha de finalización</b>	2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollo de una plataforma universal reubicable, como producto para la gestión en tiempo real de eventos de contaminación marina en el área de los puertos y su vecindad, así como las áreas cercanas a la costa.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Empleo de drones y modelos numéricos en la lucha contra la contaminación en entornos portuarios			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://impressive-project.eu/">https://impressive-project.eu/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>RADAR_ON_RAIA</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Puertos del Estado			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	sperez@puertos.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Fortalecimiento de la observación costera transfronteriza España-Portugal a través de la integración y puesta en valor de la tecnología de radar HF con nuevos productos y servicios.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2018	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Colaboración de la eurorregión Galicia-Norte de Portugal en la observación costera que permita mejorar la toma de decisiones en el ejercicio de lucha contra la contaminación marina.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Ampliación de la cobertura geográfica de la red de radares de Alta Frecuencia, e incluyendo sus datos en los sistemas de Puertos del Estado. Desarrollo de una nueva herramienta de monitorización de los radares RAIA			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://mapas.intecmar.gal/radarhf/">http://mapas.intecmar.gal/radarhf/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>OPS MASTERPLAN</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Puertos del Estado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	jcueva@puertos.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Conectar los grandes buques que hacen escala en los puertos españoles (cruceiros, portacontenedores, ferris) a la red eléctrica nacional.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2017	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo final es la redacción de un Plan Director para el suministro de energía eléctrica a buques atracados en los puertos españoles.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desarrollo e implementación de sistemas Onshore Power Supply (OPS) en tres puertos españoles de interés general: Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria y Palma de Mallorca. Adaptación de ocho buques para posibilitar su conexión a la red general eléctrica. Finalmente, realización de estudios transversales en materia normativa, técnica y ambiental, con el objetivo identificar posibles barreras existentes y proponer las medidas necesarias.			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://poweratberth.eu/">http://poweratberth.eu/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>FOROS TECNOLÓGICOS LOGÍSTICO – PORTUARIOS</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Alicante (APA)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:innovacion@puertoalicante.com">innovacion@puertoalicante.com</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Difusión de nuevas tecnologías digitales habilitadoras disponibles para la mejora en la competitividad y la sostenibilidad de los agentes de la comunidad logístico-portuaria (CLP) del Puerto de Alicante y del territorio en general a través de seis encuentros bimensuales.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	25/11/20	<b>Fecha de finalización</b>	Indef.
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Ayudar a las empresas de la CLP y del territorio a crear sinergias y avanzar en sus estrategias de innovación, promoviendo la innovación abierta, poniendo en contacto oferta y demanda. Impulsar la identificación de ideas y proyectos con vistas a futuras convocatorias de programas autonómicos, Fondo Ports 4.0 de Puertos del Estado y los programas europeos (2021-2027).			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha implantado una plataforma de difusión online y un espacio de intermediación entre suministradores tecnológicos y empresas del clúster logístico-portuario, en la que se realizan sesiones del foro periódicamente.			
<b>Link para más información</b>	<a href="#">Foro Tecnológico Logístico-Portuario</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Modernización y optimización de la gestión operativa y los sistemas de seguridad y protección mediante la tecnología 5G</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	jmedina@apba.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de un proyecto piloto con la tecnología 5G enfocado a: (1) optimizar las operaciones y mejorar la seguridad a través de herramientas de realidad aumentada y streaming de vídeo de alta calidad sobre 5G y (2) detectar y guiar de forma automática e inteligente a los usuarios del Puerto hasta sus zonas de embarque, principalmente durante la Operación Paso del Estrecho (OPE).		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Ene 2021	<b>Fecha de finalización</b> Nov 2021

#### DETALLE DE LA EXPERIENCIA

<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Experimentar, con la tecnología 5G, las nuevas capacidades tecnológicas de las infraestructuras y probar cómo se pueden soportar aplicaciones innovadoras, en los ámbitos de la protección portuaria, las operaciones y la gestión de infraestructuras.
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Despliegue especial, mediante la instalación de un nuevo nodo en recinto portuario, de una red 5G que cubrió todas las instalaciones y superficies del Puerto y que permitió analizar, mediante la ejecución de dos casos de uso, si la tecnología 5G puede contribuir a agilizar y optimizar la operativa portuaria.
<b>Link para más información</b>	<a href="https://innovacion.apba.es/modernizacion-y-optimizacion-de-la-gestion-operativa-y-los-sistemas-de-seguridad-y-proteccion-mediante-la-tecnologia-5g/">https://innovacion.apba.es/modernizacion-y-optimizacion-de-la-gestion-operativa-y-los-sistemas-de-seguridad-y-proteccion-mediante-la-tecnologia-5g/</a>

#### Fortalezas de la práctica innovadora

(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)

<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Plataformas PortCDM (Port Collaborative Decision Making)</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	jmedina@apba.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de los conceptos <b>Port CDM (Port Collaborative Decision Making)</b> y <b>JIT (Just-in-Time) Arrivals</b> mediante el uso de plataformas colaborativas como Posidonia PortCDM y PortXchange, que ya se encuentran en producción y a disposición para la Comunidad Portuaria y cuyo objetivo principal es la optimización de las escalas de buques. Es decir, reducir el tiempo de estancia en puerto de los buques recortando los tiempos de espera e inactividad que se producen dentro de una escala.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Ene 2020	<b>Fecha de finalización</b>	Dic 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Posidonia Port CDM y PortXChange buscan optimizar los procesos operacionales relacionados con las escalas de buques portacontenedores mediante el intercambio de información estándar que permita una toma de decisiones conjunta, optimizando la eficiencia de los puertos dentro de la cadena logística marítima completa. Proporcionan un punto centralizado para compartir datos en tiempo real con el objetivo de alinear a todos los actores durante la escala en el puerto. Todos los usuarios tienen una visión general del proceso y son informados inmediatamente de cualquier cambio de horario. Este conocimiento común de la situación ayuda a responder rápidamente a la situación cambiante y a hacer los ajustes necesarios en la planificación.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se trata de dos plataformas tipo web app a disposición de la Comunidad Portuaria que aglutinan datos, vía interfaces API, desde los distintos sistemas de información empleados por la Autoridad Portuaria, Operadores de Terminales, Navieras, etc. A nivel tecnológico, se trata de una solución desplegada en un entorno cloud a la que se accede vía API Rest. Dicha API puede ser utilizada por el personal técnico del agente para enviar información directamente a Posidonia o, si el cliente así lo desea, enviar información de forma automática a la nube que funciona en modo plug&play, evitando así que cualquier agente quede excluido del proceso de integración por carencia de medio o desconocimiento técnico.			
<b>Link para más información</b>	<a href="#">Posidonia PortCDM</a> y <a href="#">PortXchange</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		

<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PierNext</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:piernext@portdebarcelona.cat">piernext@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Blog de innovación del Port de Barcelona, cuyo objetivo es difundir a nivel internacional el conocimiento innovador en materia portuaria.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>2018</b>	<b>Fecha de finalización</b>	<b>N/A</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿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. En 2021 se ha completado con un gestor documental.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	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.			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://piernext.portdebarcelona.cat">http://piernext.portdebarcelona.cat</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>OpenPort</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:openport@portdebarcelona.cat">openport@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>2018</b>	<b>Fecha de finalización</b>	<b>N/A</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿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.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	OpenPort ha integrado diversas iniciativas que hasta ahora se desarrollaban de forma independiente, dándoles un contexto común.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Pier01</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Barcelona Tech City / Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>2015</b>	<b>Fecha de finalización</b>	<b>N/A</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿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.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	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. El espacio contempla un área de coworking, showrooms y áreas comunes para fomentar la innovación y la colaboración. Está considerado como una de los 5 hubs de innovación más importantes de Europa.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://techbarcelona.com/pier-01/">https://techbarcelona.com/pier-01/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PortInnova</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	PortInnova es un programa orientado principalmente a estudiantes de formación profesional, pero también a otros colectivos, que pretende ser un punto de contacto entre la realidad y las oportunidades del puerto y los estudiantes.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>2015</b>	<b>Fecha de finalización</b>	<b>N/A</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los objetivos son el desarrollo de proyectos de alto impacto por parte de los estudiantes, mejorar 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 al talento de los estudiantes a las empresas y entidades.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El programa PortInnova lleva ejecutándose anualmente desde 2015 en colaboración con diversas entidades como Induct, la Fundación BCN Formación Profesional, InnoBaix, el Metròpolis FP Lab del Área Metropolitana de Barcelona, la UPC, etc			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>IMPLANTACIÓN DE ESCRITORIOS REMOTOS</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AP Castellón		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	informatica@portcastello.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Ha supuesto un cambio total de paradigma y de cultura de trabajo digital que con esfuerzo ha logrado aportar el valor esperado a la organización.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/12/20	<b>Fecha de finalización</b> 31/12/21
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Ofrecer una mejor experiencia a los empleados, permitiéndoles trabajar de una forma más eficiente, flexible y segura, pudiendo acceder a su escritorio virtual desde cualquier lugar y en cualquier momento, ofreciendo un acceso seguro a la información y a las aplicaciones que necesita para realizar su trabajo.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Infraestructura tecnológica (1 mes), piloto (1 mes), despliegue (3 meses), estabilización y optimización de la plataforma tecnológica (8 meses).		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Prisma</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Huelva			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	cesarlopez@puertohuelva.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Puesta en marcha de un sistema informático de Gestión del Mantenimiento.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2019	<b>Fecha de finalización</b>	2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar el Mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de las instalaciones de la Autoridad Portuaria.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Inventario, digitalización y georreferenciación de activos.</li> <li>-Incorporación al sistema de los activos y sus gamas de mantenimiento.</li> <li>-Establecimiento y creación de perfiles de usuarios.</li> <li>-Inclusión de los contratistas de mantenimiento para la gestión de las órdenes de trabajo.</li> <li>- Solicitud telemática de suministro eléctrico temporal.</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.sisteplant.com/sala-de-prensa/notas-de-prensa/sisteplant-entrega-los-premios-a-la-excelencia-en-la-gestion/">https://www.sisteplant.com/sala-de-prensa/notas-de-prensa/sisteplant-entrega-los-premios-a-la-excelencia-en-la-gestion/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SIGM</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Huelva			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	manuel.martinez@puertohuelva.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Certificados de impagos de tarifas. Sesiones del Consejo de Administración. Integración en GEISER. Adhesión al Convenio entre la Administración General del Estado y la la Agencia Estatal de Administración Tributaria mediante Notific@. Distribución de Registros a través de SIGM Firma de documentos a través de móvil.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	En- 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Dic 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Integrar los procedimientos administrativos de la APH con las diversas plataformas de la Administración General del Estado. Implementar la e-Administración en la APH. Mejorar los procedimientos administrativos y dotarlos de mayor eficiencia y trazabilidad de cara a la ciudadanía.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tras hacer la recogida de requisitos con los/usuarios/as más directamente implicados en los procedimientos y ejecutar experiencias piloto, se han impartido sesiones formativas en pequeños grupos y se han ido implantando los diferentes módulos y/o procedimientos.			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://tramites.administracion.gob.es/comunidad/tramites/tramites?search=autoridad%20portuaria%20de%20huelva">http://tramites.administracion.gob.es/comunidad/tramites/tramites?search=autoridad%20portuaria%20de%20huelva</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Posidonia</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Huelva			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	cesarvera@puertohuelva.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Nuevo Sistema de Gestión de Expedientes de Dominio Público			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b>	2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejora de la gestión de los expedientes del Departamento de Dominio Público Portuario aportando mejora de los plazos y seguridad jurídica a la organización.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Fase de diseño de la aplicación teniendo en cuenta a personal de diferentes ámbitos de actividad relacionados, y puesta en marcha inmediata tras fases de pruebas y ajustes.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://heconomia.es/volatil.asp?o=-835857472">https://heconomia.es/volatil.asp?o=-835857472</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>AIRIS-PS. Implementación avanzada del RIS (River Information Service) en el Puerto de Sevilla y en la Eurovía del Guadalquivir.</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	eoyonar@apsevilla.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Este proyecto es continuación de eRIO de Tecnoport 2025 y consiste en la implementación del estándar europeo RIS (River Information Service) a lo largo de toda la Eurovía del Guadalquivir, desde Sevilla hasta Sanlúcar de Barrameda, con el fin de mejorar la gestión del tráfico de buques por medio del intercambio de datos a tiempo real.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2017	<b>Fecha de finalización</b>	30/04/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El Puerto de Sevilla está situado en el interior del territorio, a unos 89 km de la costa, y la navegación por el Guadalquivir viene marcada por el régimen de mareas, de forma que los buques navegan por la canal coincidiendo con la pleamar. Conocer el estado de la vía navegable con mayor precisión en base al estándar RIS permite aprovechar al máximo la capacidad de la vía navegable y mejorar el acceso marítimo a Sevilla.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tras efectuar un estudio sobre el modo de abordar este problema en otros puertos similares europeos, se ha desarrollado y ejecutado el proyecto de instalación de sistemas de monitorización y predicción compatibles con el sistema de medición meteorológica y oceanográfica de Puertos del Estado. Así mismo, se han desarrollado el software de apoyo y las herramientas telemáticas precisas para publicar la información que se extrae de modo continua.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/airis-i">https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/airis-i</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>AIRIS II-SYNCHRO. Servicios de información de tráfico y transporte sincromodal.</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	eoyonar@apsevilla.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Este proyecto integra la sincromodalidad en el Puerto de Sevilla entre el transporte marítimo y terrestre (viario y ferroviario) con la monitorización de la vía navegable y la gestión de las operaciones en los muelles.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/05/2019	<b>Fecha de finalización</b>	01/08/2022
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Optimizar el control y la coordinación en tiempo real de los distintos modos de transporte y desarrollar planificaciones multimodales entre el buque, el tren y el camión. En la parte marítima, incrementar el calado y la ventana de mareas apta para la navegación.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Integrando sistemas y bases de datos extraídas a partir de la digitalización de la vía navegable del primer proyecto AIRIS y de los Sistemas Inteligentes de Transportes (ITS), así como de las terminales terrestres. En la parte mar: Se parte del modelo numérico de mareas de la Universidad de Málaga al que se incorpora también la componente meteorológica, la estimación del squat del buque y la probabilidad y riesgo de varada. En la parte tierra se diseña un esquema de coordinación ferroviaria y un sistema de reserva para los camiones que entran en el Puerto. Un sistema de información compartido prestará soporte a la implementación de estos elementos en una única plataforma.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/airis-ii-synchro">https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/airis-ii-synchro</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Ferro Port System II. Sistema inteligente del ferrocarril.</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	eoyonar@apsevilla.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El principal objetivo de Ferro Port System II es el desarrollo avanzado y la plena implantación de un sistema inteligente innovador que automatiza la gestión y la operación ferroviaria en entornos portuarios, y está totalmente conectado con la red ferroviaria general.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/09/2017	<b>Fecha de finalización</b>
			31/12/2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Automatizar la operativa ferroviaria en el Puerto. Facilitar el intercambio de información a lo largo de la plataforma logística multimodal. Agilizar la operativa, reducir costes, incrementar la seguridad y promover el transporte ferroviario como modo de transporte sostenible. La herramienta permite un aumento de la capacidad para mover trenes al mismo tiempo minimizando riesgos, y favorece la coordinación con todos los eslabones de la cadena logística.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A través de un gestor de ayuda a la explotación, este sistema permite desde un puesto de mando central monitorizar los tráfico; lanzar las órdenes de mando de las rutas ferroviarias dentro del Puerto de Sevilla; y tratar, compartir y recibir toda la información de plataformas digitales y convencionales. Ferroport System combina tecnología virtual, nuevos desarrollos de hardware para el despliegue de equipos descentralizados de campo y equipamiento central, y software específico con reglas de control de tráfico ferroviario.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/ferro-port-system-ii">https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/ferro-port-system-ii</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SOM-INN PORT: Ecosistema de Innovación Abierta del Puerto de Tarragona</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Tarragona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	sominport@porttarragona.cat			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01-01-2018	<b>Fecha de finalización</b>	Abierto
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la Innovación en los Procesos y los Servicios que ofrece el Puerto de Tarragona a sus Clientes.</li> <li>• Cooperar para generar y hacer tangibles un elevado número de ideas y proyectos innovadores de interés común.</li> <li>• Fomentar la Inteligencia Colectiva y la Cultura de la Innovación.</li> <li>• Promover internacionalmente las capacidades innovadoras del Puerto de Tarragona y de los miembros del Ecosistema de Innovación.</li> <li>• Realizar Benchmarking para compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas en Innovación.</li> <li>• Fomentar el talento profesional del Puerto de Tarragona y de todos los miembros del Ecosistema de Innovación.</li> <li>• Impulsar la participación en Proyectos Europeos de Innovación.</li> <li>• Generar una experiencia única en innovación en el ámbito portuario.</li> </ul>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Mediante el desarrollo de los siguientes Ejes de Innovación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vigilancia competitiva</li> <li>- Co-creación a través de Design Thinking</li> <li>- Desarrollo ágil de prototipos</li> <li>- Formación en innovación corporativa</li> <li>- Networking entre miembros del Ecosistema de Innovación</li> <li>- Comunicación</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.sominport.cat/es/">https://www.sominport.cat/es/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X

Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X
Se basa en la exploración y en la experimentación.	X	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	X
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Creación de la Oficina Agile</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ENAIRES			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	aoluceno@enaire.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Formación de una Oficina de Metodologías Ágiles que apoye en ENAIRES el desarrollo de proyectos de una forma más innovadora que aporte el máximo valor a la organización			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Oct-2020	<b>Fecha de finalización</b>	Sep-2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	: Mejorar el trabajo en equipo : Mayor autonomía y capacidad de gestión : incrementar la motivación : mejorar el cumplimiento del calendario de despliegue : aumentar el compromiso : mayor transparencia			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Formación del equipo de trabajo, planteamiento de objetivos, creación de una Comunidad Agile (Campus), 2 programas piloto, evento abierto (18/6/21), presentación a Comité de Dirección (21/7/21), aprobación Oficina sep-21; definición de servicios, selección proyectos prioritarios			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://enaire-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/fferrandez_enaire_es/Ei83ppyOWWtMujtEf7Ck07gB_0ZtAFIb5-3BGA-gH1ZpdQ?e=lxqoDv">https://enaire-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/fferrandez_enaire_es/Ei83ppyOWWtMujtEf7Ck07gB_0ZtAFIb5-3BGA-gH1ZpdQ?e=lxqoDv</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Demostrador de un sistema de inspección de puentes mediante tecnología de drones y 5G</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ADIF			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:innovación@adif.es">innovación@adif.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Previendo un futuro despliegue de la tecnología 5G, la experiencia plantea utilizar este nuevo estándar de comunicación como soporte de transmisión de información y de control de un dron que inspecciona un puente.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Marzo 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Abril 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La mejora es la digitalización de las actividades de inspección de la infraestructura. Actualmente estas comprobaciones se realizan manualmente, con los costes asociados que ello conlleva. La experiencia ha analizado la posibilidad de transmitir información en tiempo real a cientos de kilómetros sin existir recursos físicamente en el lugar de inspección.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante el primer semestre de 2021 se han realizado las pruebas y comprobaciones prácticas sobre un viaducto en Galicia, concluyendo la viabilidad de implantación.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Empleo de Fibra Óptica como elemento de sensorizado de la infraestructura</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ADIF			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:innovación@adif.es">innovación@adif.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Emplear una Fibra Óptica ya instalada en las diferentes líneas ferroviarias para sensorizar diferentes parámetros de la infraestructura (por ejemplo detección de caída de rocas o detección de rotura de carriles).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2021	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La mejora es sensorizar de la manera mas eficiente una infraestructura de tipo lineal (y no concentrada). Con esta tecnología se puede “escuchar” cada pocos metros qué está ocurriendo (por ejemplo, se ha producido una caída de un elemento de grandes dimensiones sobre la vía). El objetivo último es mejorar la seguridad.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante 2021 se han realizado ensayos reales en diferentes puntos de la red para detectar la rotura del carril y la caída de rocas en la vía.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Plataforma de gestión inteligente de vehículos</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Renfe Fabricación y Mantenimiento, SAM			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	pgorriz@renfe.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	FEB 2020	<b>Fecha de finalización</b>	En curso
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo que se persigue es optimizar la gestión del mantenimiento y facilitar la toma de decisiones, mejorando el acceso a la información y la respuesta ante incidencias, disminuyendo los tiempos de reacción e iniciando el camino hacia el mantenimiento por condición y predictivo.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Los Departamentos de Ingeniería y Calidad de Renfe F y M han sido los encargados de impulsar el desarrollo de esta Plataforma que monitoriza el estado de la flota, almacena y procesa la información para consulta, genera estadísticas, dispone de herramientas para la gestión de flota, y lo más importante, facilita el retorno de la experiencia del mantenedor.</p> <p>La flota a la que se ha aplicado en una primera fase ha sido a la serie 598, 20 trenes en total; 18 en la BM (Base de Mantenimiento) de Sevilla Autopropulsado y 2 en la BM de Cerro Negro; y serie 599, 50 trenes en total; 17 en la BM de Cerro Negro, 7 en la BM de Redondela, 10 en la BM de Salamanca, 8 en la BM de Sevilla Autopropulsado y 8 en la BM de Valencia Autopropulsado.</p> <p>En septiembre de 2021 se ha adjudicado la ampliación de la plataforma a las unidades de Cercanías (CIVIA CAF y CIVIA ALSTOM), media distancia diésel y eléctrico (599, 598 y 449) y ancho métrico (527 y 529)</p>			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	

Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	x	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	x
Se basa en la exploración y en la experimentación.	x	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	x	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	x
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	x	Genera impacto público.	
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	x

## Ministerio de Universidades

### Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Comunidad colaborativa de contenidos visuales orientados a las finanzas y a la empleabilidad</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	UNED			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	rmarting@cee.uned.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha generado una comunidad de colaboración educativa de creación y valoración de contenidos visuales. Para ello, se ha creado un sistema de gestión de contenidos (CMS) de creación propia, bajo WordPress. Los contenidos se integran en un sistema con etiquetado social, un sistema de valoración entre pares y un software recomendador.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Octubre 2020	<b>Fecha de finalización</b>	Septiembre 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se ha buscado impulsar el trabajo colaborativo entre estudiantes y la adquisición de competencias relacionadas con el trabajo autónomo, las actividades colaborativas y el trabajo por proyecto, orientado a impulsar competencias muy demandadas en contexto laboral.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha trabajado en la asignatura de Valoración de Empresas, del Grado en ADE de la UNED. El CMS se ha instalado en la Escuela de Informática de la UNED. En esta edición, el trabajo de campo se realiza sobre un grupo de 12 estudiantes, que están compartiendo actualmente las aportaciones sin formación previa en técnicas visuales, bajo licencia Creative Commons (CC).			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Interoral: Proyecto para el desarrollo y la evaluación de competencias de interacción oral en lenguas extranjeras en asignaturas intercampus</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	UNED, Facultad de Filología, Grado en Estudios Ingleses		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	msanfilippo@flog.uned.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La experiencia se centró en dos aspectos: la elaboración de microvídeos con actividades asíncronas para el aprendizaje de distintas competencias orales en L2 y el diseño y puesta a punto de una prueba de interacción oral síncrona acompañada por una rúbrica de evaluación.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	05/10/2020	<b>Fecha de finalización</b>
			30/09/2021

#### DETALLE DE LA EXPERIENCIA

<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	a) superar dificultades de la enseñanza online de las competencias orales del alumnado de lenguas extranjeras y b) elaborar un protocolo para evaluar de forma síncrona las competencias arriba indicadas, para respetar las pautas indicadas por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) del Consejo de Europa, e implementar una prueba prevista por la Memoria del Título pero no usada en la UNED.
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se formó un grupo de trabajo docente con profesorado tutor y docentes de otras universidades y se experimentaron distintas fórmulas con alumnado voluntario. La experiencia permitió implantar ya en el 2021-2022 la prueba oral síncrona en dos asignaturas del Grado.
<b>Link para más información</b>	<a href="https://canal.uned.es/video/60914023b609234def6bd598">https://canal.uned.es/video/60914023b609234def6bd598</a>

#### Fortalezas de la práctica innovadora

(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)

<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PID 2021 “Desarrollo de rúbricas automatizadas para la aplicación ENVITOUR: propuesta metodológica de asignatura UNED”</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	UNED		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:maescobar@flog.uned.es">maescobar@flog.uned.es</a> / <a href="mailto:aibanez@flog.uned.es">aibanez@flog.uned.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Experiencia de innovación docente de puesta en marcha de un diseño de rúbricas de evaluación de producción escrita y oral de inglés con fines específicos, en la asignatura “Inglés II” para el Grado de Turismo que puede extenderse al aula virtual de otras asignaturas de idiomas.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b> 2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En la educación a distancia, los estudiantes pueden sentirse solos al no tener ayuda presencial en sus prácticas de tareas de producción oral. A través de la APP EnViTOUR, los estudiantes pueden grabar sus tareas de audio-descripción y enviarlas a los tutores para corregirlas, y para practicar de forma autónoma.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Este proyecto se desarrolló en diferentes fases. Los estudiantes y tutores reciben las instrucciones de las tareas a desarrollar (parte escrita y parte oral) con el fin de poder ayudar a la (auto)-evaluación de las destrezas de la producción oral en la segunda lengua sobre videos que se suelen encontrar en situaciones profesionales de la industria turística. Partiendo del marco metodológico Crowd Content Development (Desarrollo de contenidos colaborativo), los alumnos y los tutores recibieron indicaciones para desarrollar materiales escritos y audiovisuales relacionados con el turismo que se pudieran implementar en el aula virtual a través de la app ENVITOUR.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://vimeo.com/553433636">https://vimeo.com/553433636</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Click and learn: Plataforma para desarrollo rápido de laboratorios remotos de electrónica y programación con UNED Arduino Remote Labs</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	UNED			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	smartin@ieec.uned.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Sistema que permite crear laboratorios remotos solo conectando a nuestro servidor por USB la placa electrónica deseada (basada en Arduino) con el experimento que se quiere poner a disposición de los alumnos. Del resto de complejidad software y de comunicaciones se encarga nuestra plataforma UNED Arduino Remote Labs, solo es necesario indicar la URL de la cámara web a usar.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b>	2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar el desarrollo de laboratorios remotos de electrónica encapsulando su complejidad de desarrollo software.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Gracias a la plataforma desarrollada se han desplegado varios laboratorios remotos para electrónica: Internet de las Cosas, Internet de las Cosas Industrial, laboratorio de sensores, cubo LED 3D, brazo robótico.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://open.ieec.uned.es/iot/design-and-development-of-an-arduino-iot-experiment-integrated-into-an-e-learning-remote-laboratory/">https://open.ieec.uned.es/iot/design-and-development-of-an-arduino-iot-experiment-integrated-into-an-e-learning-remote-laboratory/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Metodologías de aprendizaje activo en la lingüística y sus aplicaciones: aprendizaje basado en proyectos y trabajo colaborativo</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	UNED			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	esansegundo@flog.uned.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Este proyecto aúna dos metodologías bien conocidas en la innovación educativa actual: el aprendizaje basado en problemas y las técnicas de trabajo colaborativo. El proyecto se ha aplicado a dos asignaturas optativas del Grado en Lengua y Literatura Españolas que pertenecen a la materia “La lingüística y sus aplicaciones”; esto es, Lingüística Aplicada y Lingüística Clínica.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b>	2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de este PID era poner en práctica dos metodologías de innovación docente que favorecieran un proceso de enseñanza-aprendizaje práctico y orientado a la adquisición de competencias profesionales: el trabajo colaborativo y el aprendizaje basado en problemas.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En Lingüística Aplicada se propuso a los estudiantes la realización de un peritaje fonético judicial simulado. En Lingüística Clínica los estudiantes realizaron un informe logopédico. Para cada actividad se formaron grupos de trabajo de 3-4 alumnos. Estas permitieron a los alumnos alcanzar hasta 4 puntos de su calificación final.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2021

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Proyecto Innovación Docente: Incorporación metodología 60/40 de evaluación continua en asignaturas de grado y posgrado de diversas titulaciones</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	UNED			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:mbernabe@psi.uned.es">mbernabe@psi.uned.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trata de un proyecto de innovación educativa para incorporar la metodología 60/40 de evaluación continua en asignaturas de grado y posgrado en la UNED que mejore el rendimiento y la satisfacción con la educación a distancia pública que reciben.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b>	2021
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La experiencia de innovación estuvo dirigida a mejorar el <i>engagement</i> académico y, por tanto, el rendimiento de estudiantes que cursan estudios a distancia a través de actividades de evaluación continua.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Al inicio de la asignatura, se solicitó la participación voluntaria de los estudiantes que debían realizar unas tareas basadas en la metodología de proyectos y estudio de caso, donde según su entrega se ofrecía retroalimentación del desempeño.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/IUED/innovacion-docente/grupos-innovacion/grupo-70/proyectos.html">https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/IUED/innovacion-docente/grupos-innovacion/grupo-70/proyectos.html</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

