

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 2022

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 2022

Promovido por la Dirección General de Ciudadanía y Gobierno Abierto

2023

Disponible esta publicación en el área de Informes de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos:

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

Ministerio de Hacienda y Función Pública
Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones 2023
Lengua/s: Español
NIPO: 137-22-167-0
Gratuita / Periódica / En línea / pdf

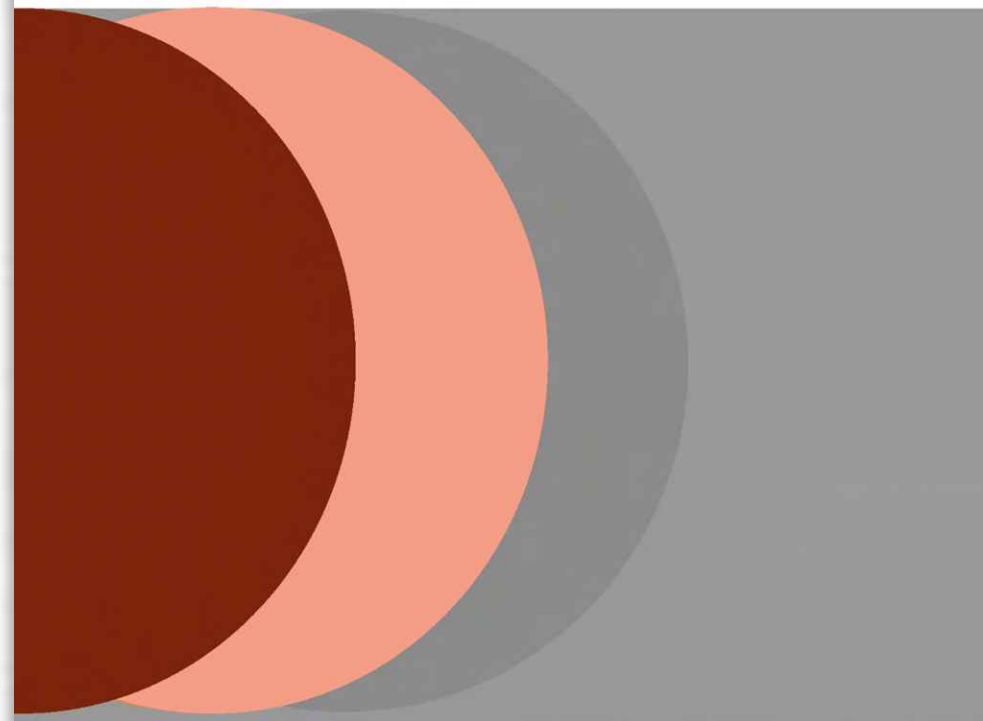
Esta obra se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma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

RESUMEN EJECUTIVO

ISAM 2022

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 2022

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

68

Planes
específicos
de calidad



14 Ministerio del Interior

10 Ministerio de Ciencia e Innovación

461

Objetivos establecidos



35 procesos de autoevaluación



294 estudios de AD y ES



63 cartas de servicios



6 previsiones de reconocimiento
de la calidad

625

Estudios



119 Análisis de la demanda
(AD)



506 Evaluación de la satisfacción
(ES)

119

Estudios AD



70 Ministerio del Interior

506

Estudios ES



116 Ministerio de Transportes,
Movilidad y Agenda Urbana

82 Ministerio de Universidades

73 Ministerio del Interior

195
Cartas de
servicios
vigentes a
31/12/2022



9 nuevas cartas



43 actualizaciones



150 cartas con seguimiento de
compromisos



93,65 % grado medio de
cumplimiento compromisos

9

Nuevas
cartas de
servicios



6 Ministerio del Interior

71.410

Quejas y sugerencias



68.680 quejas



2.730 sugerencias



85,9 % tiempo de respuesta
inferior a 20 días



242 acciones de mejora
derivadas

242

Acciones de
mejora



200 derivadas de quejas

78 Ministerio de Política
Territorial



42 derivadas de sugerencias

9 Ministerio de Universidades

Electrónico

Canal entrada Q y S



quejas

40,2%

Electrónico (con firma)

38,8%

Presencial

sugerencias



45,0%

Electrónico (con firma)

29,8%

Electrónico (sin firma)

Calidad servicio

Motivo

Q y S



quejas



45,8% Calidad del servicio prestado
(errores, tiempos, incumplimiento
especificaciones o expectativas)

sugerencias



31,4% Calidad del Servicio Prestado

24,6% Otras Causas

Evaluación de la calidad



78 autoevaluaciones según
modelos de calidad reconocidos



23 modelo EFQM



51 modelo CYKLOS

78

Procesos de autoevaluación



52 Ministerio de Política Territorial



1780 áreas de mejora

859 Ministerio de Defensa

Reconocimiento nivel calidad



16 certificaciones y
renovaciones emitidas



13 EFQM



XV Premios Calidad e
Innovación en la
Gestión Pública

19 candidaturas

4 premios

3 accésit

1 mención especial

16

Certificaciones
del nivel de
calidad



11 Ministerio de Defensa
(10 certificaciones y 1 renovación)

8galardones

Premios Calidad e Innovación en la Gestión Pública



Premio Excelencia

- Subdelegación de Defensa en Valladolid (P)
- ENAIRE (Acc)
- Subdelegación del Gobierno en Bizkaia (ME)



Premio Innovación

- Dirección General de Salud Pública (P)
- Dirección General de Asuntos Económicos (P)
- Dirección General de la Guardia Civil (Acc)



Premio Ciudadanía

- Agencia Estatal BOE (P)
- Secretaría de Estado de Medio Ambiente (Acc)

144

Experiencias de innovación



38 Ministerio de Transportes, Movilidad
y Agenda Urbana

23 Ministerio de Asuntos Económicos y
Transformación Digital

9

Organismos de Aplicación Voluntaria (OAV)

41 Planes específicos de calidad

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

4 Cartas de servicio vigentes a 31/12/2022

254.000 Quejas y 1.367 Sugerencias

1 Autoevaluación (EFQM)

1 Certificación de nivel de calidad (EFQM)

ÍNDICE

1. Objeto y alcance del Informe	8
2. Metodología	11
3. Gestión de la calidad en los Departamentos Ministeriales.....	13
3.1. Estrategia y planificación en materia de calidad.....	13
3.2. Estrategia y planificación en materia de calidad en los diferentes Departamentos Ministeriales.....	13
3.2.1. Estrategia y planificación en materia de calidad en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	16
3.3. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.....	17
3.3.1. Subprograma de análisis de la demanda	20
3.3.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción	21
3.3.3. Resultados del programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los últimos años.....	25
3.3.4. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Aplicación Voluntaria	26
3.4. Programa de cartas de servicios	28
3.4.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios durante 2022.....	28
3.4.2. Calidad en la implantación del programa de cartas de servicios.....	30
3.4.3. Resultados del programa de cartas de servicios en los últimos años.....	34
3.4.4. Programa de cartas de servicios en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	35
3.5. Programa de quejas y sugerencias.....	36
3.5.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2022	37
3.5.2. Canal de entrada	41
3.5.3. Análisis de las quejas y sugerencias por motivos.....	45
3.5.4. Tiempos de respuesta	57
3.5.5. Resultados del programa de quejas y sugerencias en los últimos años	60
3.5.6. Programa de quejas y sugerencias en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	63
3.6. Programa de evaluación de la calidad.....	66
3.6.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2022.....	67
3.6.2. Resultados del programa de evaluación de la calidad en los últimos años.....	69
3.6.3. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en los Organismos de Aplicación Voluntaria	69
3.7. Programa de reconocimiento	70
3.7.1. Subprograma de reconocimiento a la excelencia	71

3.7.2. Resultados del subprograma reconocimiento a la excelencia en los últimos años..	74
3.7.3. Subprograma de reconocimiento a la excelencia en los Organismos de Aplicación Voluntaria	75
3.7.4. Subprograma de premios a la calidad e innovación en la gestión pública	76
3.8. Experiencias de innovación	80
4. Conclusiones.....	82
5. Anexos	86
Anexo I: Relación de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización en Dep. Ministeriales y OAV.....	86
Tabla 17 Departamentos Ministeriales: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2022	86
Tabla 18 OAV: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2022.	94
Anexo II: Tablas de datos	101
Tabla 19 Establecimiento de objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE	101
Tabla 20 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria	101
Tabla 21 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio según la técnica utilizada	102
Tabla 22 Distribución de quejas por canal	103
Tabla 23 Distribución de sugerencias por canal.....	103
Tabla 24 Quejas. Distribución porcentual de motivos	104
Tabla 25 Sugerencias. Distribución porcentual de motivos	105
Tabla 26 Tiempo de respuesta. Quejas	105
Tabla 27 Tiempo de respuesta. Sugerencias.....	106
Anexo III: Otros premios de excelencia y a otras iniciativas	107
Tabla 28 Otros premios a la Excelencia.....	107
Tabla 29 Premios recibidos a otras iniciativas	113
Tabla 30 OAV. Premios a otras iniciativas recibidos por los OAV	122
Anexo IV: Acciones de mejora.....	125
Tabla 31 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa	125
Tabla 32 Acciones de mejora derivadas de sugerencias. Por causa	139
Anexo V: Relación de URL's.....	141
Anexo VI: Relación de experiencias en materia de Innovación presentadas por los Departamentos Ministeriales y sus OAV.....	145

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Marco conceptual ISAM 2022	12
--	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro Departamentos Ministeriales 2022	9
Tabla 2 Cuadro de Organismos de Aplicación Voluntaria a 31 de diciembre de 2022	10
Tabla 3 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Aplicación Voluntaria	26
Tabla 4 Cartas de servicios vigentes en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	35
Tabla 5 Motivos y causas de las QyS	45
Tabla 6 Quejas y sugerencias recibidas en los Organismos de Aplicación Voluntaria	63
Tabla 7 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria.....	63
Tabla 8 Tiempo de respuesta a las quejas en Organismos de Aplicación Voluntaria	64
Tabla 9 Tiempo de respuesta a las sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria.....	65
Tabla 10 Certificaciones (y renovaciones) conforme a modelos de excelencia.....	73
Tabla 11 Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización en los Organismos de Aplicación Voluntaria	75
Tabla 12 Organizaciones, certificadas en 2022, candidatas a Premio Excelencia XV Edición.....	76
Tabla 13 Organizaciones candidatas Premio Innovación XV edición	77
Tabla 14 Organizaciones candidatas Premio Ciudadanía, XV edición.....	78
Tabla 15 Relación de Premios XV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública recibidos en el ámbito de la AGE.....	78
Tabla 16 Sellos de Cristal otorgados por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2022 a organizaciones que han obtenido certificaciones por el uso de modelos de excelencia.	79
Tabla 17 Departamentos Ministeriales: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2022	86
Tabla 18 OAV: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2022.....	94
Tabla 19 Establecimiento de objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE	101
Tabla 20 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria	101
Tabla 21 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio según la técnica utilizada	102
Tabla 22 Distribución de quejas por canal	103
Tabla 23 Distribución de sugerencias por canal.....	103
Tabla 24 Quejas. Distribución porcentual de motivos	104
Tabla 25 Sugerencias. Distribución porcentual de motivos	105
Tabla 26 Tiempo de respuesta. Quejas	105
Tabla 27 Tiempo de respuesta. Sugerencias.....	106
Tabla 28 Otros premios a la Excelencia.....	107
Tabla 29 Premios recibidos a otras iniciativas	113

Tabla 30 OAV. Premios a otras iniciativas recibidos por los OAV	122
Tabla 31 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa	125
Tabla 32 Acciones de mejora derivadas de sugerencias. Por causa	139
Tabla 33 Relación de URLs ministeriales relacionadas con los diferentes Programas.....	141

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Planes específicos de calidad.....	14
Gráfico 2 Objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE.....	15
Gráfico 3 Estructuras de coordinación o apoyo a la implantación de programas de calidad.....	15
Gráfico 4 Número de planes por OAV.....	16
Gráfico 5 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio ...	17
Gráfico 6 Número de participantes en los estudios de AD/ES.....	18
Gráfico 7 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por tipología de técnica utilizada.....	19
Gráfico 8 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por técnica utilizada	19
Gráfico 9 Actividad desplegada en el subprograma de análisis de la demanda por Ministerios	20
Gráfico 10 Número de participantes en los estudios de análisis de la demanda	21
Gráfico 11 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio	22
Gráfico 12 Número de participantes en los estudios de satisfacción	22
Gráfico 13 Actuaciones en materia de AD/ES en personal de la organización por Ministerio ...	23
Gráfico 14 Número de empleados públicos consultados a través de estudios de AD/ES por Ministerio	24
Gráfico 15 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2017-2022	25
Gráfico 16 Porcentaje de tipo de estudio AD/ES	26
Gráfico 17 Estudios AD/ES de los OAV por tipo de técnica utilizada	27
Gráfico 18 Número de participantes en los estudios de AD/ES en los Organismos de Aplicación Voluntaria.....	27
Gráfico 19 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2022.....	28
Gráfico 20 Actividad de programa de cartas de servicios en 2022.....	29
Gráfico 21 Metodología para la definición de los compromisos	30
Gráfico 22 Planes de difusión de las cartas de servicios	31
Gráfico 23 Cartas de servicios con seguimiento periódico	32
Gráfico 24 Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerio (en %)	33
Gráfico 25 Número de cartas nuevas y actualizadas 2017-2022	34
Gráfico 26 Número de quejas y sugerencias recibidas	37
Gráfico 27 Número de quejas recibidas en 2022.....	38
Gráfico 28 Número de sugerencias recibidas	39
Gráfico 29 Acciones de mejora implantadas.....	40
Gráfico 30 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio.....	40
Gráfico 31 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada	41
Gráfico 32 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada y Ministerio	42
Gráfico 33 Quejas por canal. Desglose de medios electrónicos digital	42
Gráfico 34 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada.....	43
Gráfico 35 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada y Ministerio	43
Gráfico 36 Sugerencias por canal. Desglose de medios electrónicos	44
Gráfico 37 Distribución porcentual de motivos QyS.....	47

Gráfico 38 Distribución porcentual de quejas por motivo en cada Ministerio	47
Gráfico 39 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio	48
Gráfico 40 Motivo 1: Accesibilidad horarios e instalaciones. Valores AGE.....	49
Gráfico 41 Motivo 2: Información. Valores AGE	49
Gráfico 42 Motivo 3: Empleados públicos. Valores AGE.....	50
Gráfico 43 Motivo 4: Servicio Prestado. Valores AGE.....	50
Gráfico 44 Motivo 6: Accesibilidad, horarios e instalaciones. Valores AGE.....	51
Gráfico 45 Motivo 7: Información. Valores AGE	51
Gráfico 46 Motivo 8: Atención al ciudadano. Valores AGE.....	52
Gráfico 47 Motivo 9: Servicio prestado. Valores AGE.....	52
Gráfico 48 Agregado motivos 1 y 6. Causas. Por ministerio	53
Gráfico 49 Agregado motivos 2 y 7. Causas. Por ministerio	54
Gráfico 50 Agregado motivos 4 y 9. Causas. Por ministerio	54
Gráfico 51 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa.....	55
Gráfico 52 Número de quejas recibidas y acciones de mejora derivadas. Por ministerio.....	56
Gráfico 53 Número de sugerencias recibidas y acciones de mejora derivadas. Por ministerio .	56
Gráfico 54 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total	57
Gráfico 55 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio	58
Gráfico 56 Tiempo de respuesta a las sugerencias expresado en porcentajes	59
Gráfico 57 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio.....	59
Gráfico 58 Quejas y sugerencias 2017-2022	60
Gráfico 59 Evolución porcentual de los motivos de queja 2017-2022	61
Gráfico 60 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2017-2022	61
Gráfico 61 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2017-2022	62
Gráfico 62 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2017-2022.....	62
Gráfico 63 Distribución de quejas y sugerencias de OAV por motivos	64
Gráfico 64 Número de autoevaluaciones realizadas en 2022.....	67
Gráfico 65 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de 2022	68
Gráfico 66 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2017-2022.....	69
Gráfico 67 Certificaciones en modelos de excelencia de la DGGP en 2022 por Ministerios	72
Gráfico 68 Certificaciones en modelos de excelencia por modelo y puntuación.....	72
Gráfico 69 Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización.....	73
Gráfico 70 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2017-2022	74
Gráfico 71 Número de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2017-2022.....	74
Gráfico 72 Certificaciones en el ámbito de la normalización.....	75
Gráfico 73 Experiencias de innovación	81

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 2022 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 507/2021, de 10 de julio, que modifica el Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos Ministeriales, 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 2022.

Tabla 1 Cuadro Departamentos Ministeriales 2022

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

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 2022, en total 9 organismos han informado voluntariamente los datos en relación con la aplicación en 2022 de los programas de calidad del Marco General.

En concreto, cinco OAV del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, dos del Ministerio de Hacienda y Función Pública y uno del Ministerio de Cultura y Deporte y del Ministerio para las Transición Ecológica y el Reto Demográfico, como se refleja en la tabla 2.

Tabla 2 Cuadro de Organismos de Aplicación Voluntaria a 31 de diciembre de 2022

Ministerio	OAV	SIGLAS
TMA	Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	PUERTOS
CUD	Museo Nacional del Prado	PRADO
TMA	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	SASEMAR
TMA	Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	RENFE
TMA	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias	ADIF
TMA	ENAIRE	ENAIRE
HFP	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	FNMT
HFP	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	SELAE
TED	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	IDAE

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 2022; por último, el capítulo cuarto recoge las principales conclusiones en relación con los resultados obtenidos.

El informe se completa con seis anexos. El primero relaciona las certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización; el segundo recoge las tablas de datos de referencia; el tercero la relación de otros premios recibidos; el cuarto las acciones de mejora realizadas, clasificadas por la causa de la queja; el quinto la tabla con las URL's facilitadas por los ministerios para los distintos Programas y, finalmente, el sexto contiene las experiencias de innovación en el ámbito de la AGE.

2. Metodología

La metodología utilizada para el seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los programas del Marco se fundamenta en dos elementos de especial relevancia en el ámbito de la calidad en las Administraciones Públicas: el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado y la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas¹.

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 (QyS), 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 análogos², que desarrollan y complementan el Marco:

- Guía para el desarrollo de cartas de servicios 2010.
- Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias 2013.
- Guías de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2013 y 2020
- Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios 2014.
- Marco común sobre las cartas de servicios en las Administraciones Públicas Españolas 2015.
- Guía CAF 2020, Marco Común de Evaluación. El Modelo europeo de mejora de las organizaciones públicas basado en la autoevaluación.
- Guía de Evaluación. Modelo EVAM 2021. Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora.
- Guía del Programa de Reconocimiento 2021.
- Guía de uso del Test de Calidad Cyklos 2021.
- Guía del Programa de Reconocimiento v5 2022.

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

¹<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/red-interadministrativa.html>

²<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad.html>

Pública de 16 de noviembre de 2009, y cuyo objetivo es la promoción de un enfoque común para la gestión de calidad por parte de las diferentes Administraciones Públicas españolas.

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

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

Ilustración 1 Marco conceptual ISAM 2022

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	Estrategía 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.

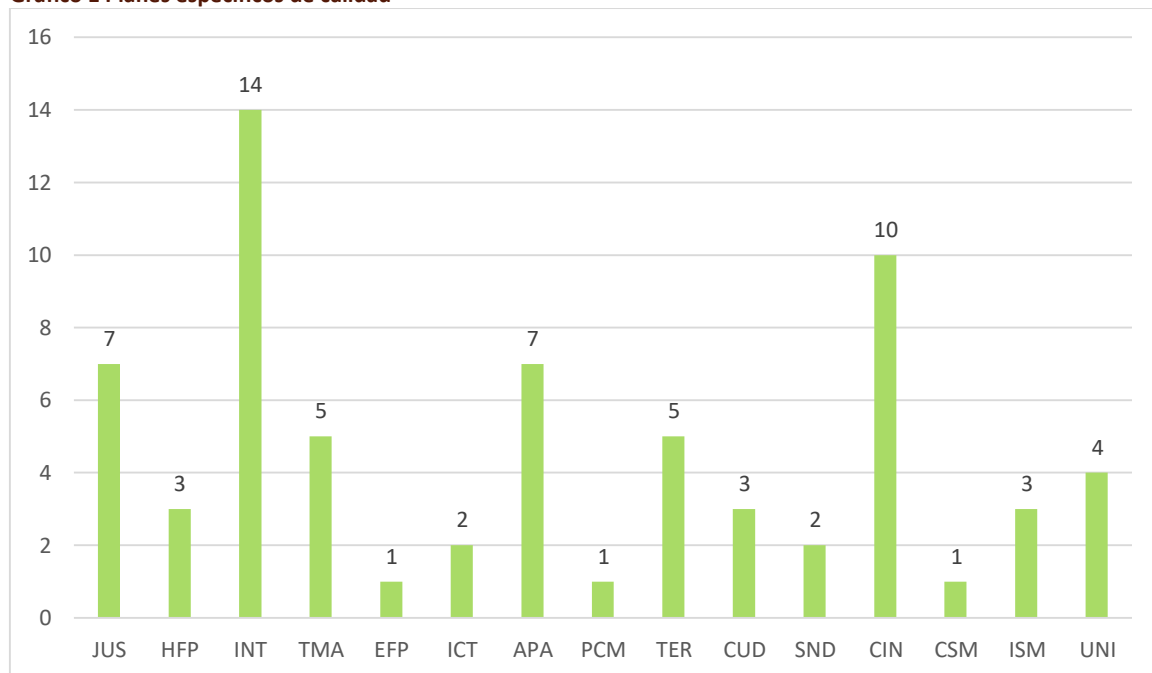
3.2. Estrategia y planificación en materia de calidad en los diferentes Departamentos Ministeriales

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 en el año 2022 se han impulsado un total de 68 planes de calidad. La mayor actividad de esta planificación la encontramos en el Ministerio del Interior y el Ministerio de Ciencia e Innovación con 14 y 10 planes respectivamente.

Gráfico 1 Planes específicos de calidad

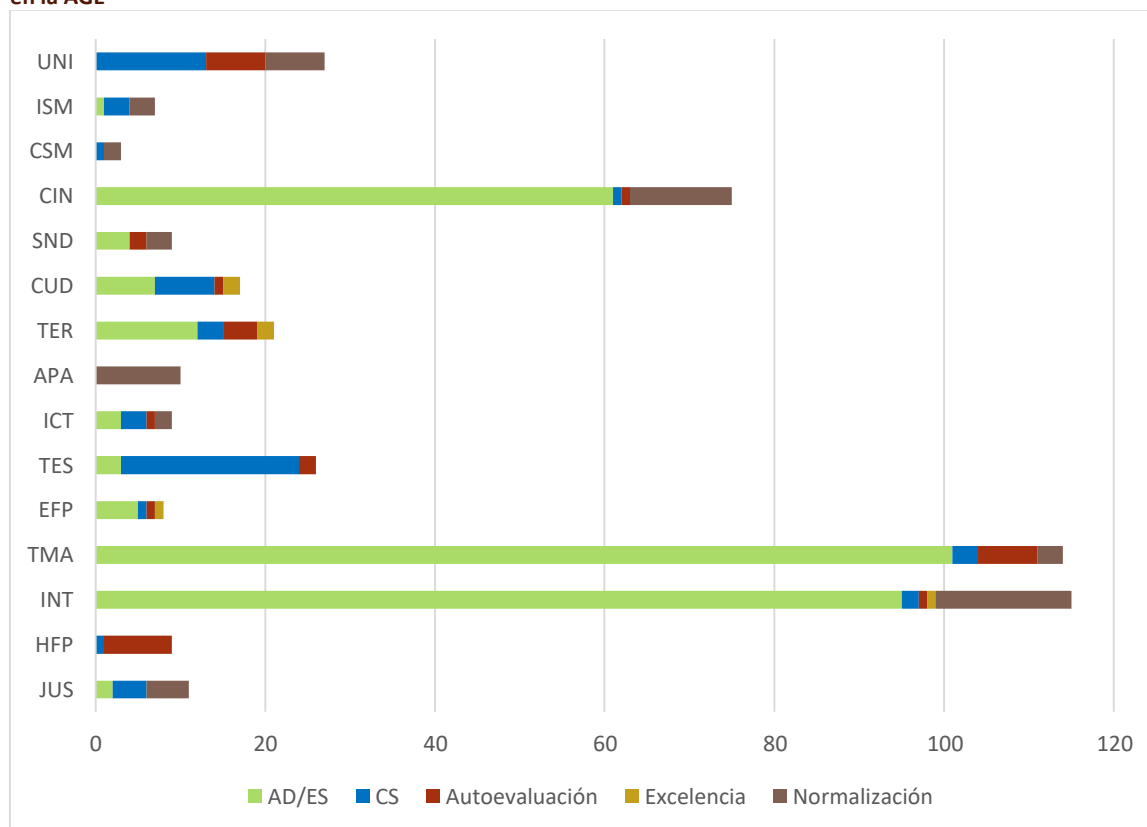


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 19

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, 15 han establecido objetivos concretos para 2022 referidos a los Programas del Marco General, destacando el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y el Ministerio del Interior, que han previsto llevar a cabo 101 y 95 estudios de análisis respectivamente.

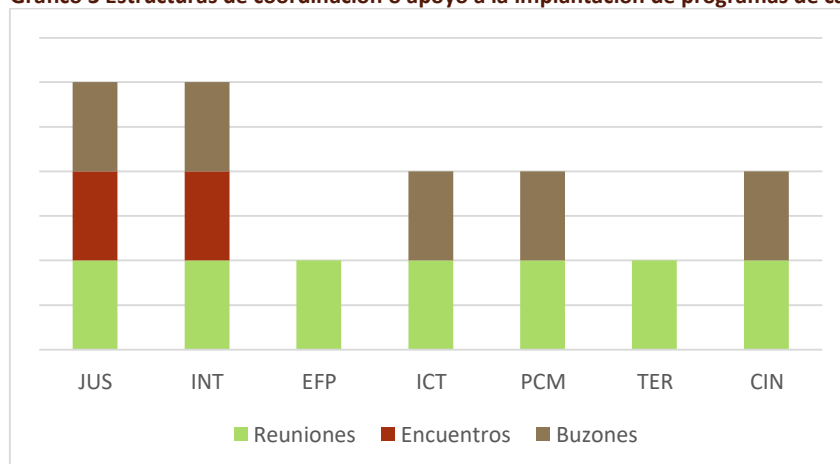
Gráfico 2 Objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 19

Asimismo, son importantes los mecanismos de coordinación o apoyo para la implantación de los programas de calidad, como el uso de buzones de comunicación, reuniones específicas y encuentros profesionales que han sido utilizados por 6 ministerios.

Gráfico 3 Estructuras de coordinación o apoyo a la implantación de programas de calidad

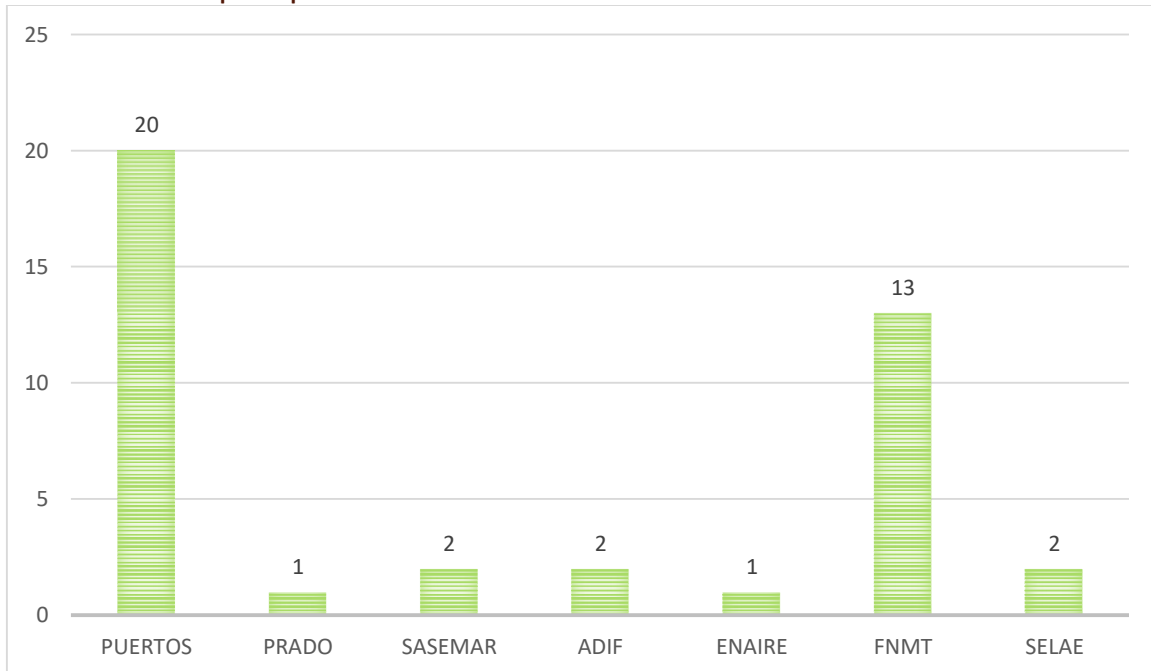


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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

Siete de los OAV han elaborado planes de calidad, sumando un total de 41 planes. Destaca Puertos del Estado y Autoridades Portuarias, con 20, seguido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, con 13 planes.

Gráfico 4 Número de planes por OAV



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 20

En cuanto al establecimiento de objetivos concretos, los organismos que aplican voluntariamente la disposición adicional tercera del RD 951/2005 informan que en 2022 el Programa para el que más objetivos se han establecido es el de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.

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.

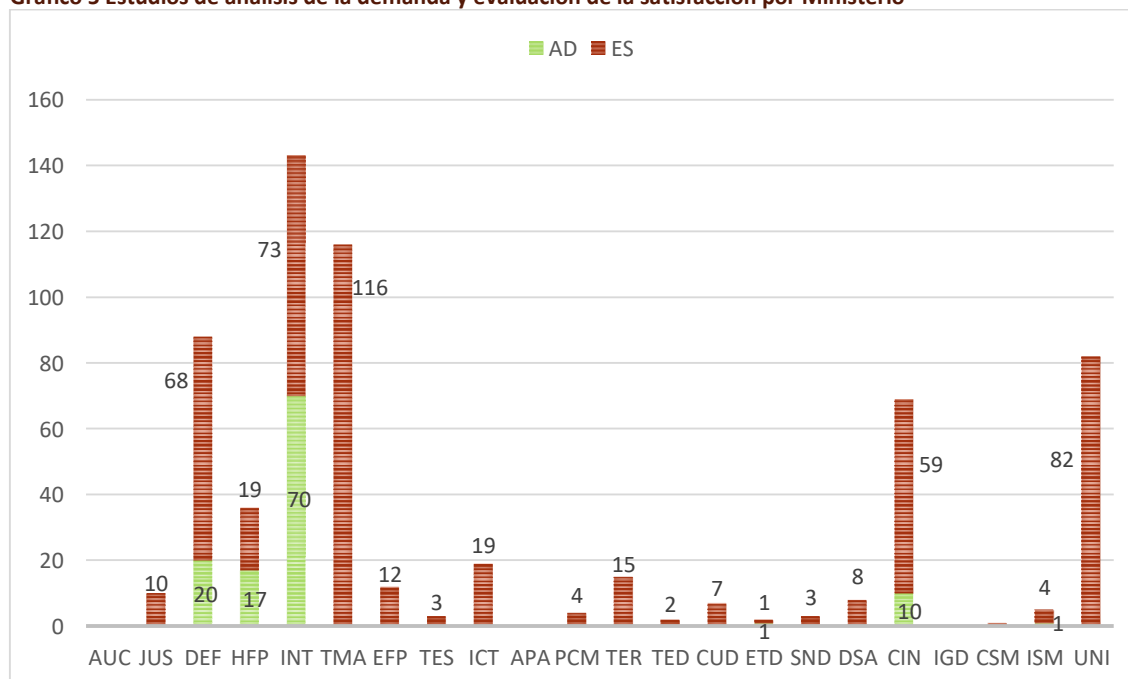
Para recabar dicha información, los órganos y organismos de la AGE deben realizar estudios respecto a los servicios que prestan utilizando técnicas de investigación, tanto cualitativas (grupo de discusión, entrevistas en profundidad, otra técnica) como cuantitativas (encuestas presenciales, telefónicas,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

De acuerdo con la información obtenida, durante 2022 se han llevado a cabo en la AGE 625 estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción³.

Destaca la actividad llevada a cabo por el Ministerio del Interior con 143, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana con 116 y el Ministerio de Defensa con 88.

Los datos facilitados por los ministerios muestran que el 80,96% (506) de los estudios realizados corresponden a evaluación de la satisfacción y el 19,04% (119) restante a estudios de análisis de la demanda.

Gráfico 5 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio



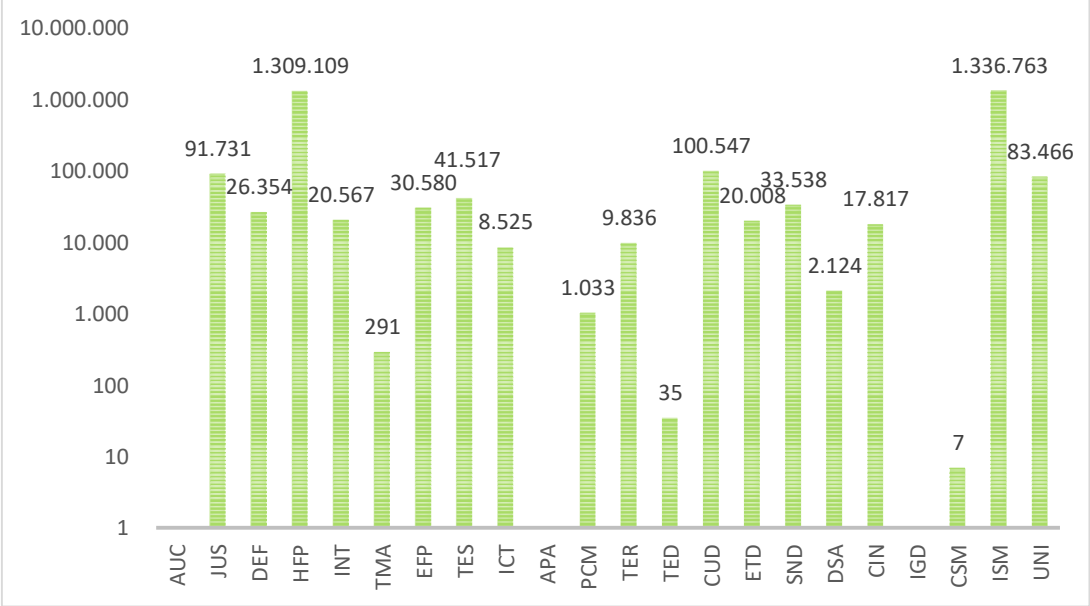
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

³ 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.

En total, a lo largo del año 2022 se ha obtenido información de 3.133.848 usuarios de los servicios de los diferentes Departamentos Ministeriales, de los cuales 1.057.370 son de estudios de análisis de la demanda y 2.076.478 son de estudios de evaluación de la satisfacción.

Destacan, tomando en consideración el mayor número de usuarios incluidos en estas consultas, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y el Ministerio de Hacienda y Función Pública con más de un millón de opiniones de usuarios recogidas.

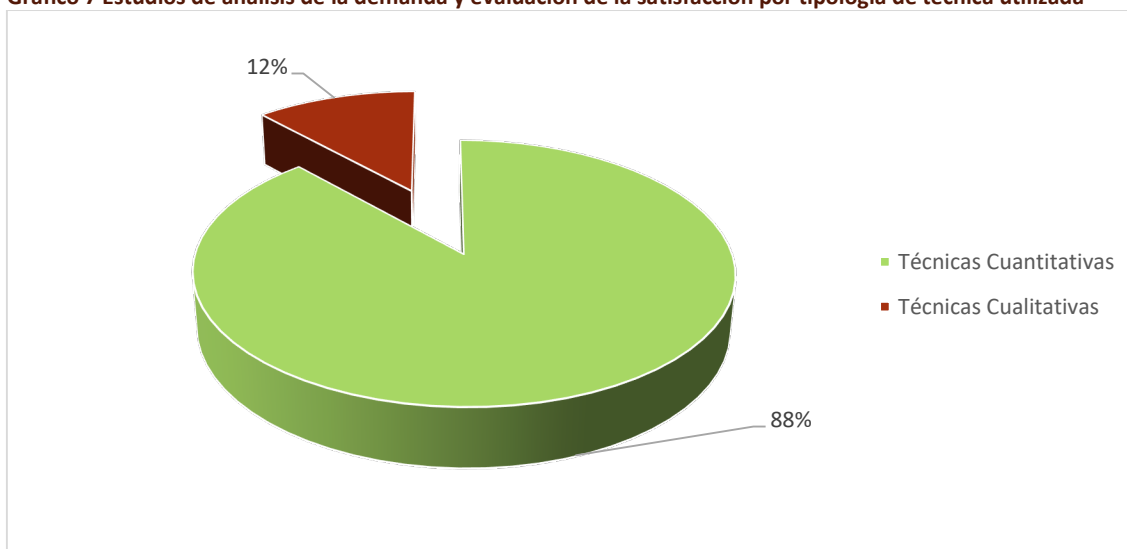
Gráfico 6 Número de participantes en los estudios de AD/ES



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.

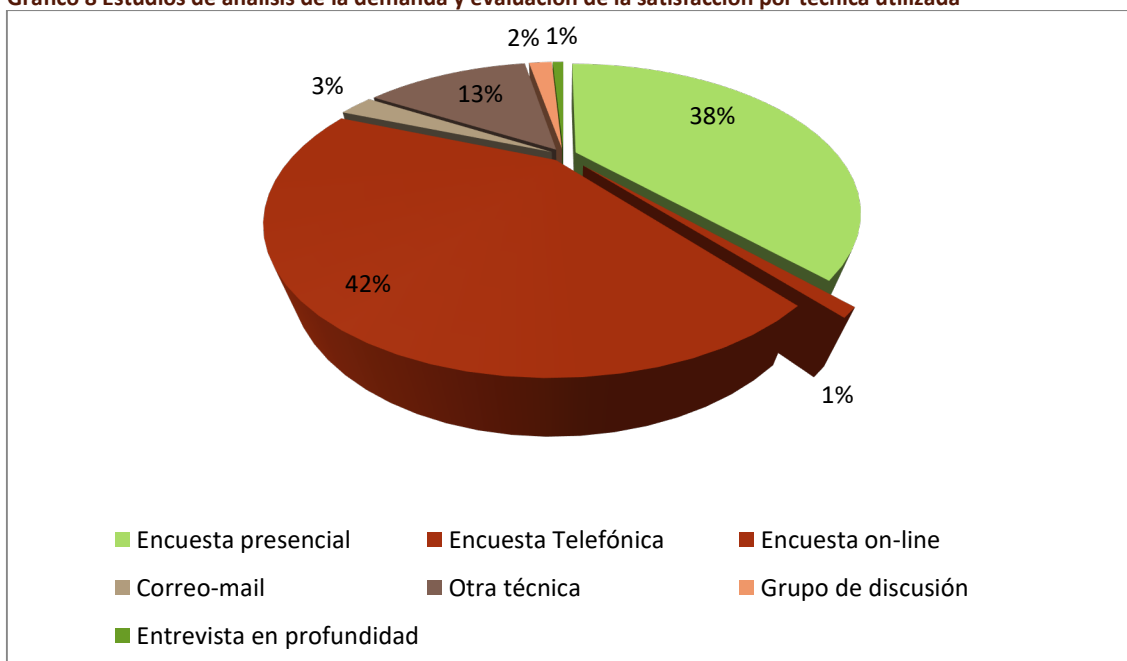
Gráfico 7 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por tipología de técnica utilizada



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 21

Los métodos más utilizados para la recogida de datos han sido la encuesta presencial (43%) y la encuesta on-line (47%). Los Ministerios de Interior y de 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 Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y el de Ciencia e Innovación.

Gráfico 8 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por técnica utilizada



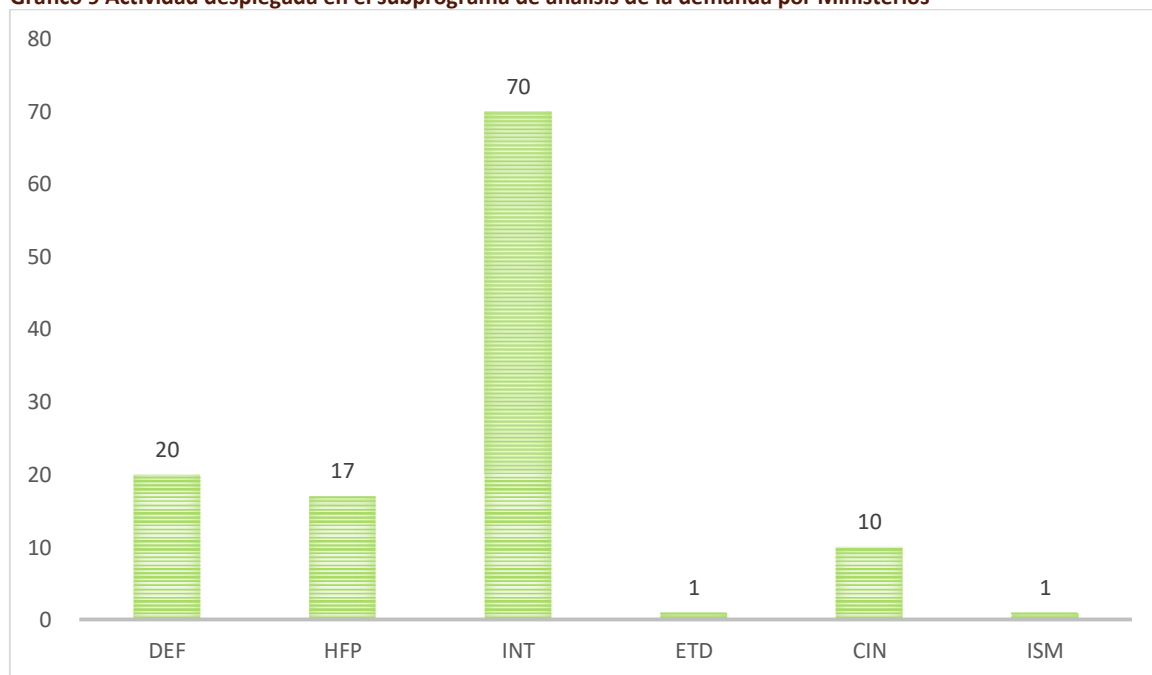
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 21

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.

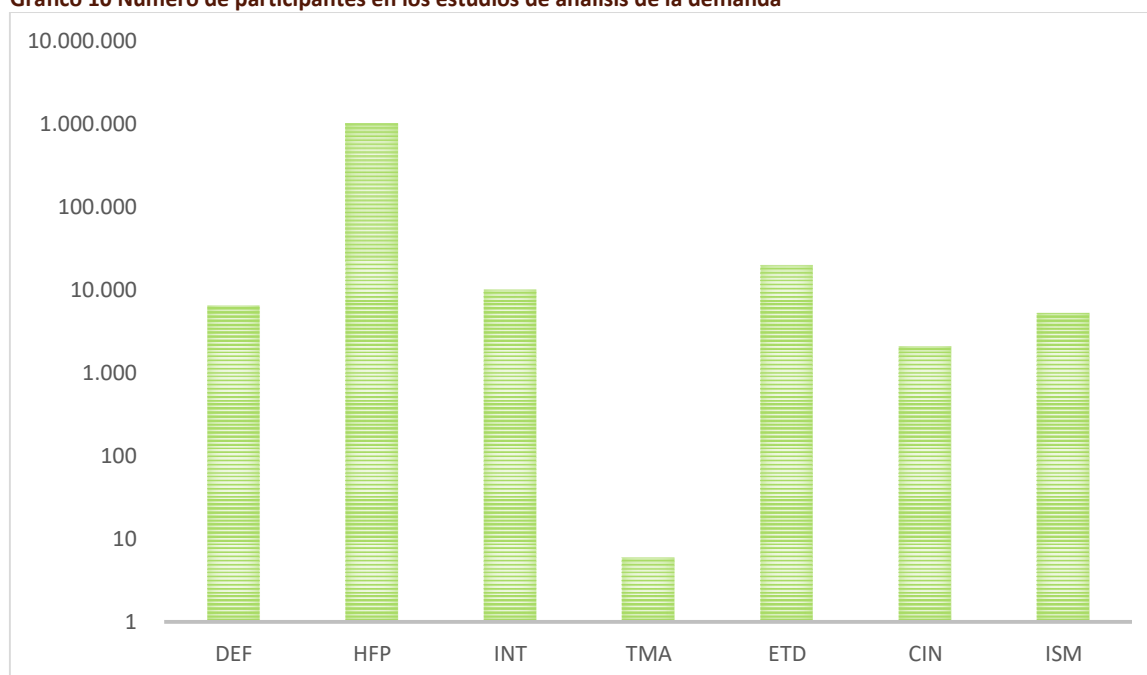
Durante el año objeto de estudio se han realizado 119 estudios de análisis de la demanda. De ellos, 70 han sido realizados por el Ministerio del Interior, 20 por el Ministerio de Defensa y 17 por el Ministerio de Hacienda y función Pública.

Gráfico 9 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

Gráfico 10 Número de participantes en los estudios de análisis de la demanda



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 1.057.370 usuarios. Destaca el elevado número de participantes, 1.013.309, en los estudios realizados por el Ministerio de Hacienda Función Pública y la existencia de encuestas realizadas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana sin aportarse actividad alguna.

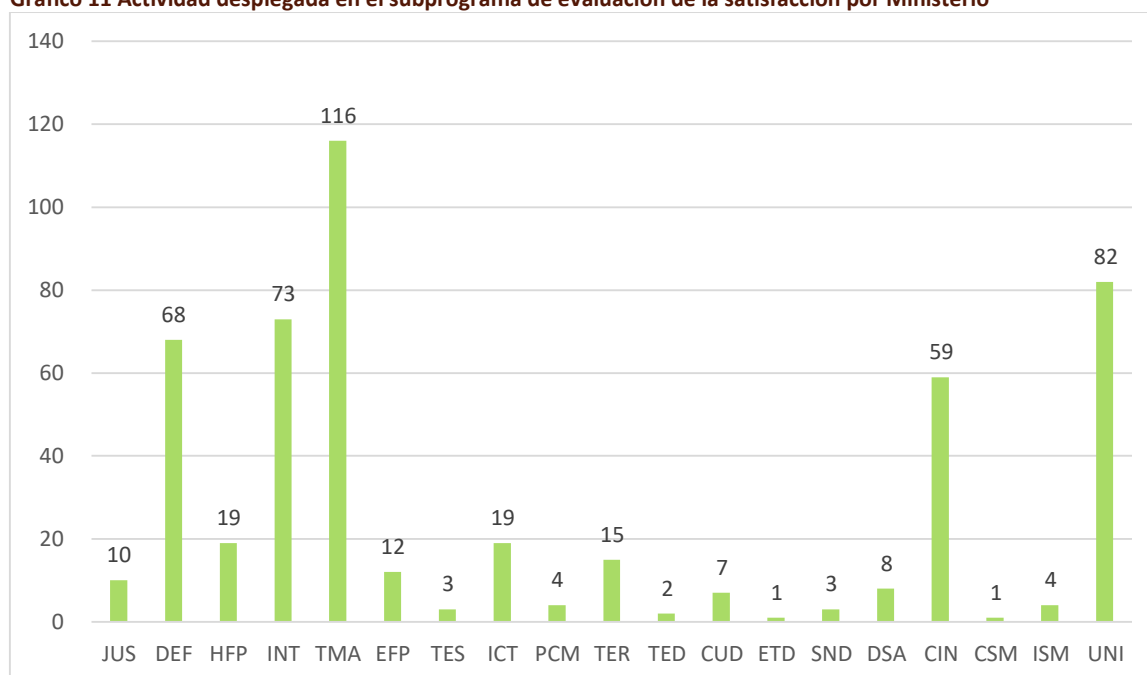
3.3.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción

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 2022 se han realizado 506 estudios de evaluación de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados en la AGE.

Los Ministerios que más estudios han realizado en este subprograma son el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana con 116, el Ministerio de Universidades con 82 y el Ministerio del Interior con 73.

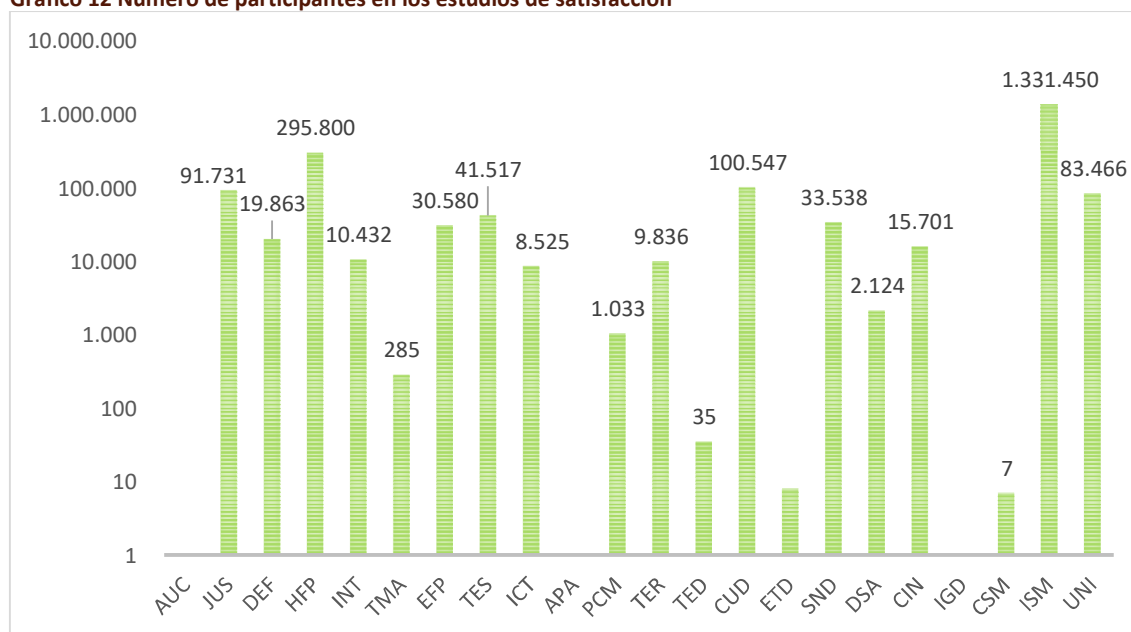
Gráfico 11 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio



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 2.076.478 usuarios de los servicios, siendo el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 1.331.450, el Ministerio de Hacienda y Función Pública con 295.800 y el Ministerio de Cultura y Deporte con 100.547 los que más actividad muestran en este apartado.

Gráfico 12 Número de participantes en los estudios de satisfacción



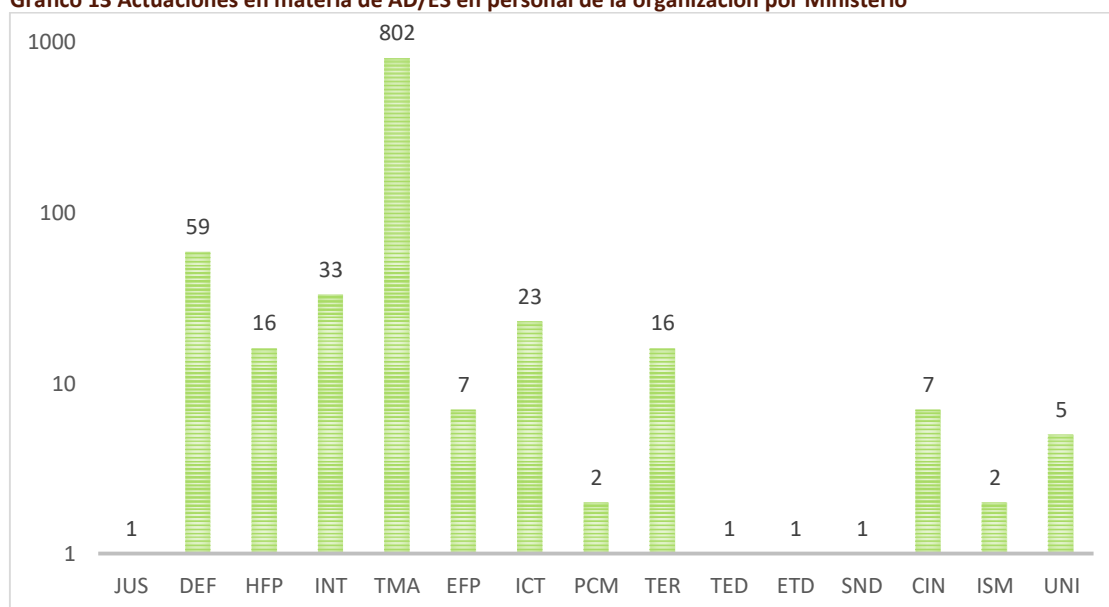
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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 2022, se han realizado un total de 976 estudios dirigidos a las personas de la organización, de los que el 53% (521) han sido estudios de evaluación de la satisfacción y el 47% (455) restante de análisis de la demanda.

De los datos analizados se puede observar que presentan un mayor número de estudios los Ministerios de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (802), de Defensa (59), y de Interior (33).

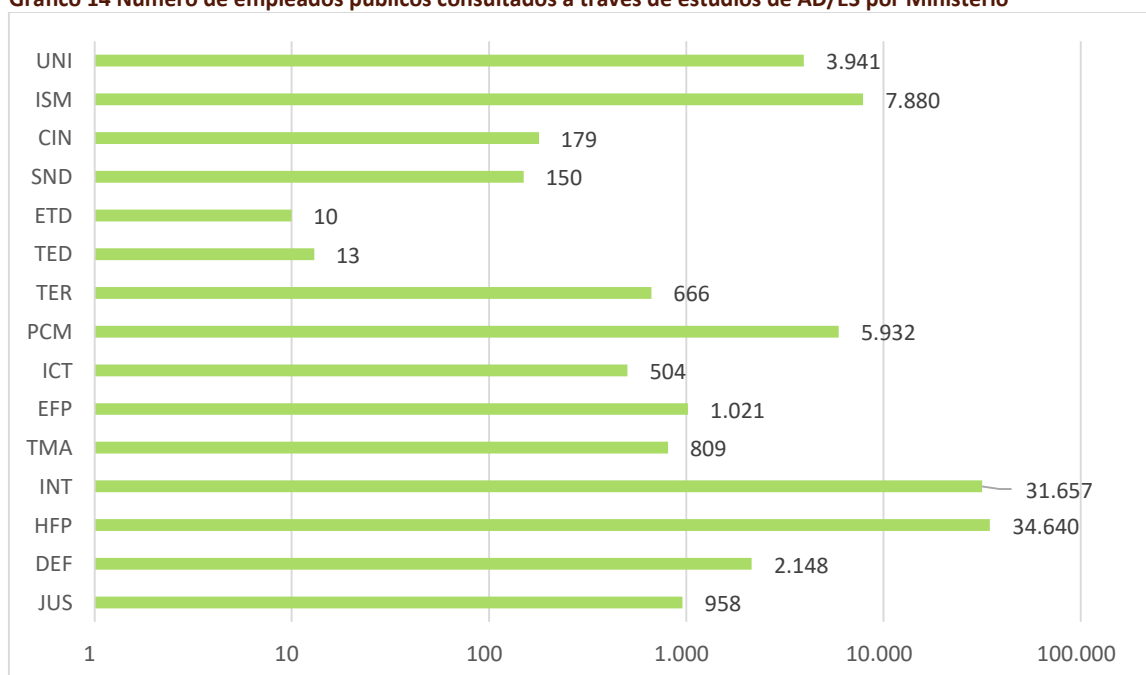
Gráfico 13 Actuaciones en materia de AD/ES en personal de la organización por Ministerio



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

A través de estos estudios se han obtenido un total de 90.508 opiniones del propio personal de las organizaciones públicas.

Gráfico 14 Número de empleados públicos consultados a través de estudios de AD/ES por Ministerio



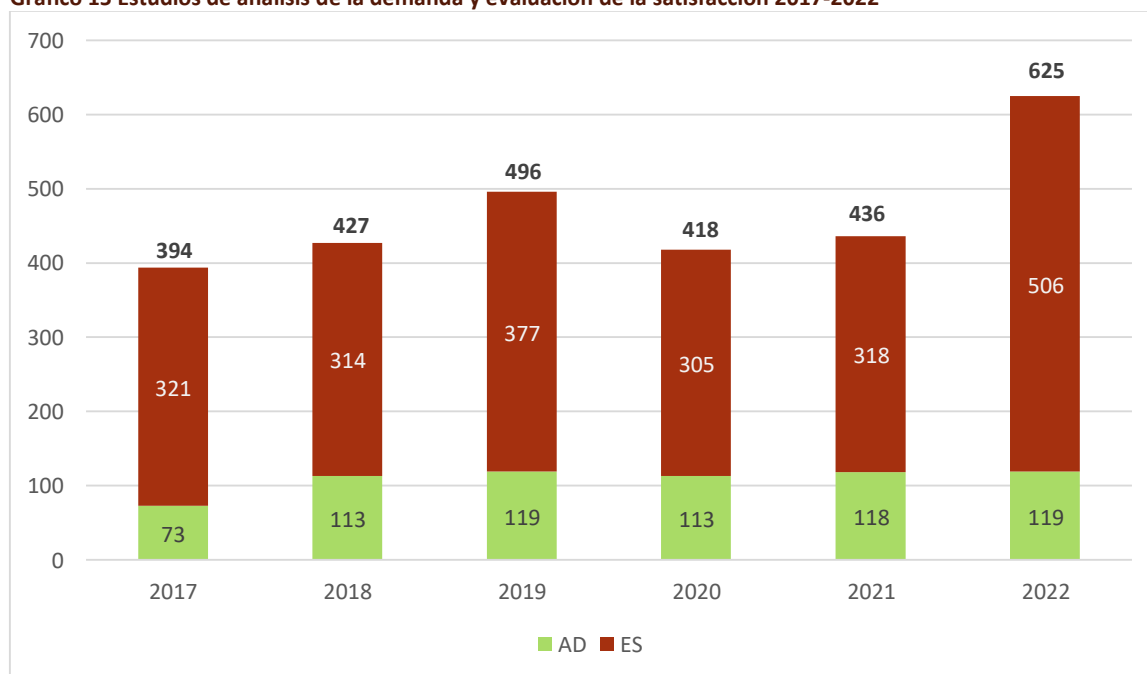
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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 2017-2022 se han realizado un total de 2.796 estudios, de los cuales el 77% (2.141) son de evaluación de la satisfacción y el 23% (655) restante de análisis de la demanda.

El promedio de estudios realizados durante el periodo mencionado es de 466, destacando el año 2022 en el que se realizaron un total de 625 estudios, cifra significativamente superior a la del año 2017, en el que se realizaron 394 estudios.

Gráfico 15 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2017-2022



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

De acuerdo con los datos recopilados en los últimos seis años analizados, se han llevado a cabo un total de 655 estudios en la modalidad de análisis de la demanda, arrojando un promedio de 109 estudios anuales, destacando los años 2019 y 2022, en los que se han realizado 119 estudios cada año.

Por su parte, los estudios de evaluación de la satisfacción realizados en este periodo ascienden a 2.141, con un promedio de 357 estudios por año, destacando el año 2022, en el que se realizaron 506 evaluaciones de satisfacción.

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 han realizado un total de 93 estudios, con el detalle que se recoge en la siguiente tabla:

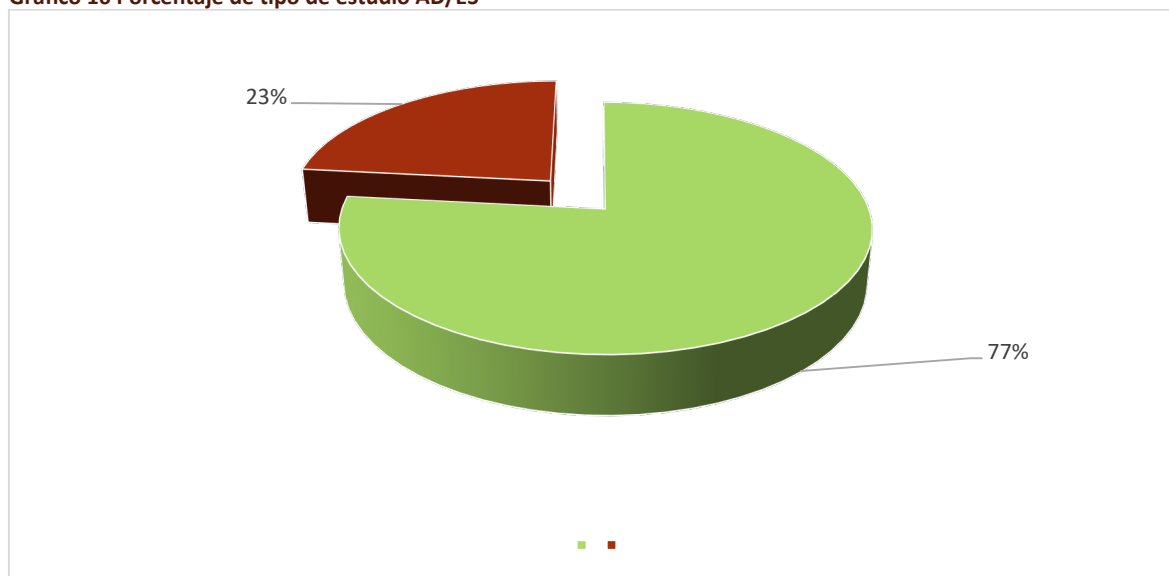
Tabla 3 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Denominación	AD	ES	AD+ES
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	5	48	53
Museo Nacional del Prado	1	1	2
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	-	1	1
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	12	10	22
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	-	-	0
ENAIRE	-	2	2
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	1	7	8
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	2	3	5
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	-	-	-
	21	72	93

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

Para la realización de dichos estudios se han utilizado mayoritariamente técnicas de investigación cuantitativas siendo un 77% de las efectuadas, correspondiendo el 23% restante a estudios realizados con técnicas de investigación cualitativas.

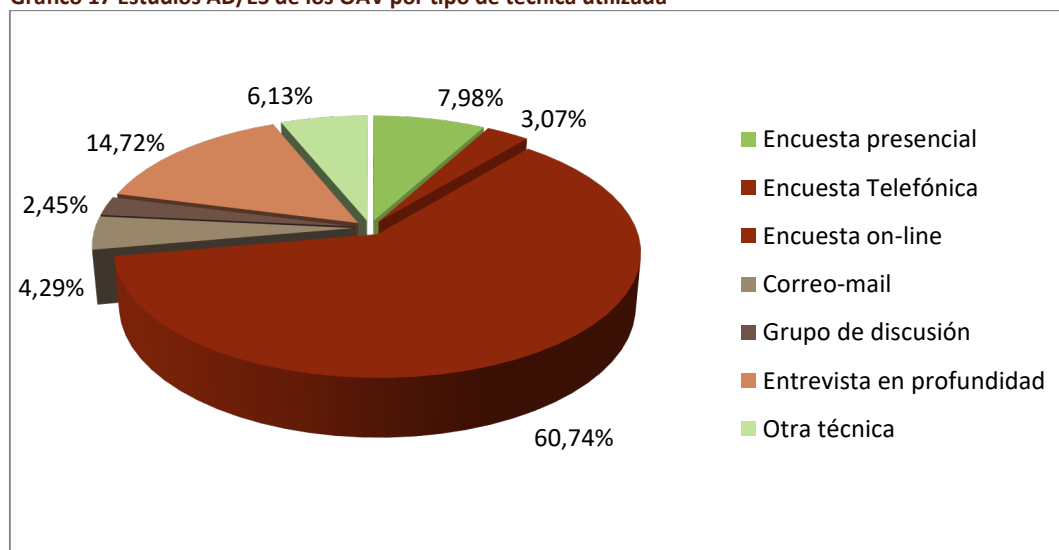
Gráfico 16 Porcentaje de tipo de estudio AD/ES



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

En ambos casos, el método más utilizado para la realización de los estudios ha sido la encuesta on-line (60,74%), seguida por la entrevista en profundidad (14,72%) y la encuesta presencial (7,98%).

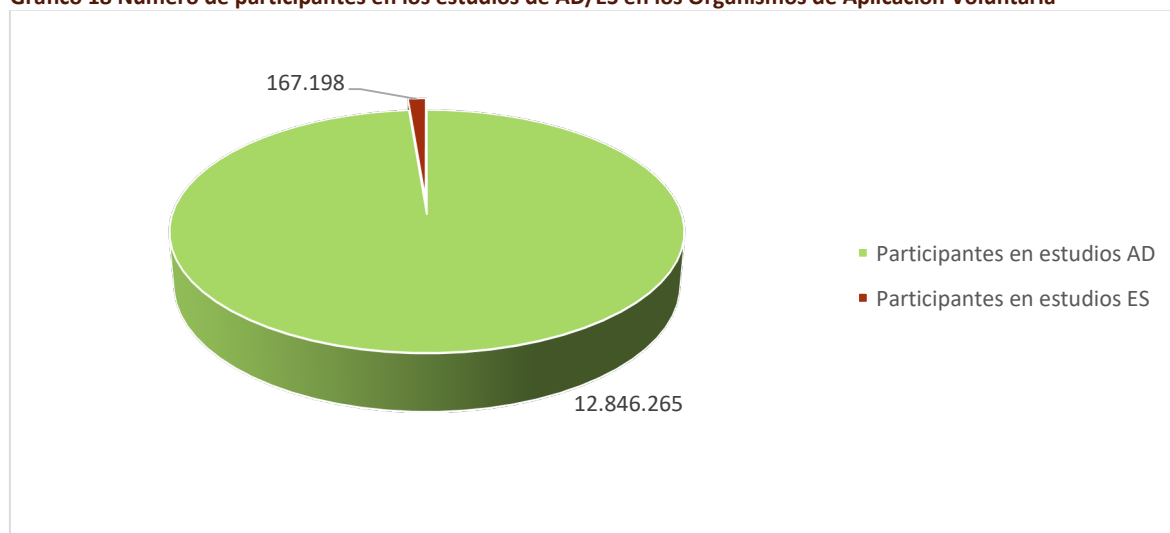
Gráfico 17 Estudios AD/ES de los OAV por tipo de técnica utilizada



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

El número de usuarios consultados por los OAVs en 2022 para sus estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción ha sido de 13.013.463.

Gráfico 18 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 pública⁴. Pueden referirse tanto al conjunto de los servicios que gestiona una organización como a un servicio concreto de la misma.

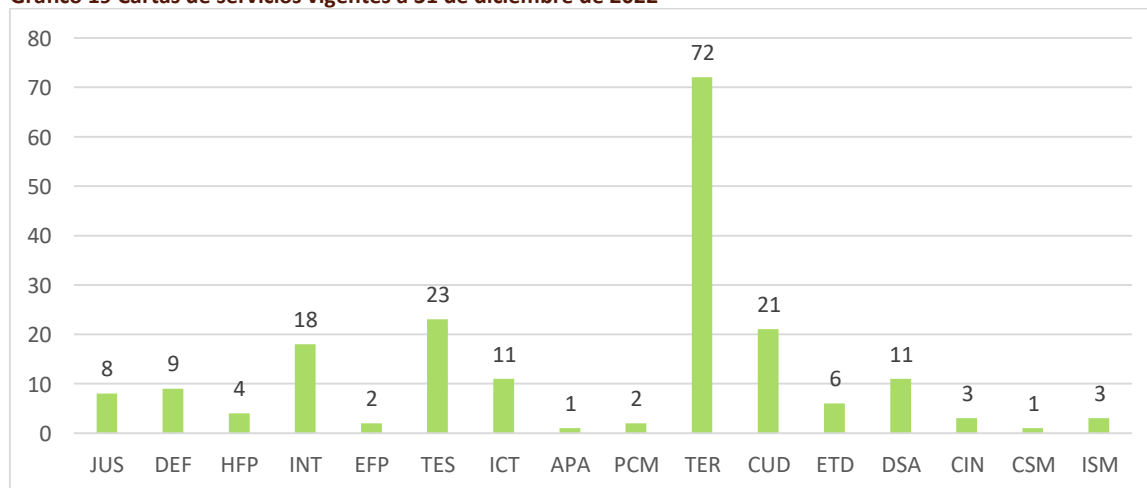
Las cartas de servicios permiten relacionar la gestión de la prestación de los servicios con lo que los ciudadanos esperan recibir. Actualmente, constituyen la herramienta más utilizada para iniciar y desarrollar la gestión de calidad en la AGE.

3.4.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios durante 2022

A fecha 31 de diciembre de 2022 se contabilizaban en la Administración General del Estado un total de 195 cartas de servicios vigentes⁵.

El mayor número de cartas de servicios se concentran en los Ministerios de Política Territorial, de Trabajo y Economía Social y de Cultura y Deporte.

Gráfico 19 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2022



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

⁴ Definición de carta de servicios establecida en el Marco Común sobre las cartas de servicios en las Administraciones Públicas Españolas.

⁵ 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".

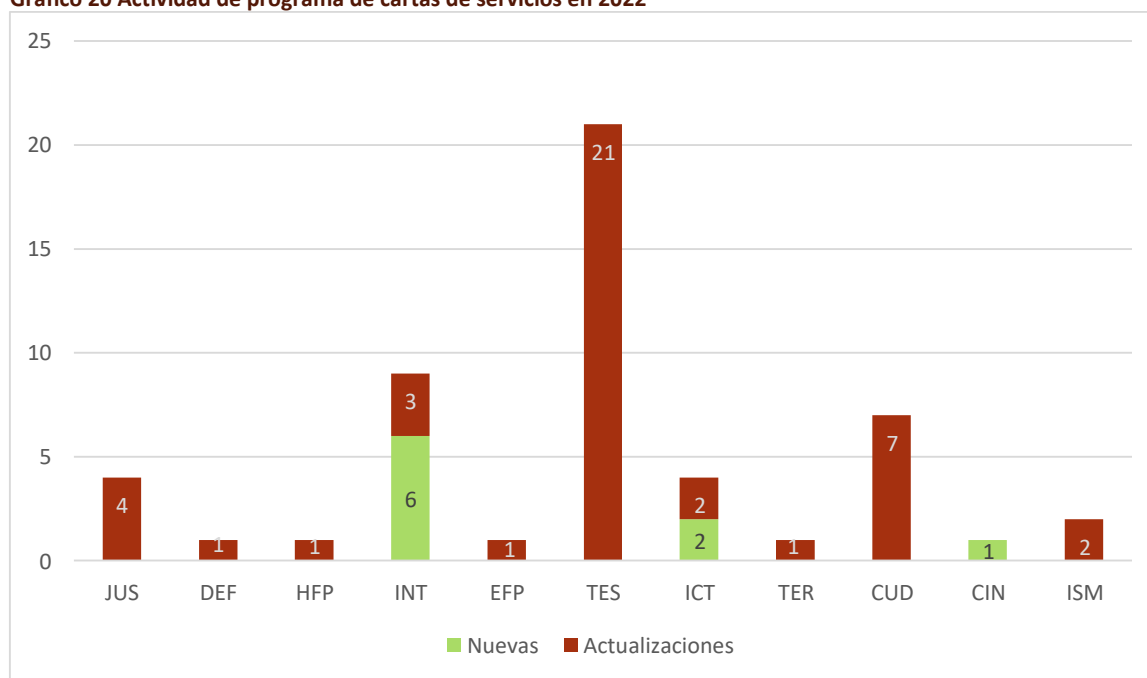
La actividad anual de este programa se concreta en dos actuaciones diferenciadas:

- Elaboración y aprobación de cartas de servicios nuevas que los Departamentos Ministeriales aprueban por primera vez.
- Actualización de cartas de servicios con carácter previo a la superación del plazo de vigencia.

Durante el año 2022 se han aprobado un total 9 cartas de servicios nuevas y se han actualizado 43.

La mayor actividad en este programa durante el año 2022 corresponde al Ministerio de Trabajo y Economía Social con 21 Cartas de Servicios actualizadas.

Gráfico 20 Actividad de programa de cartas de servicios en 2022



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, así como 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.

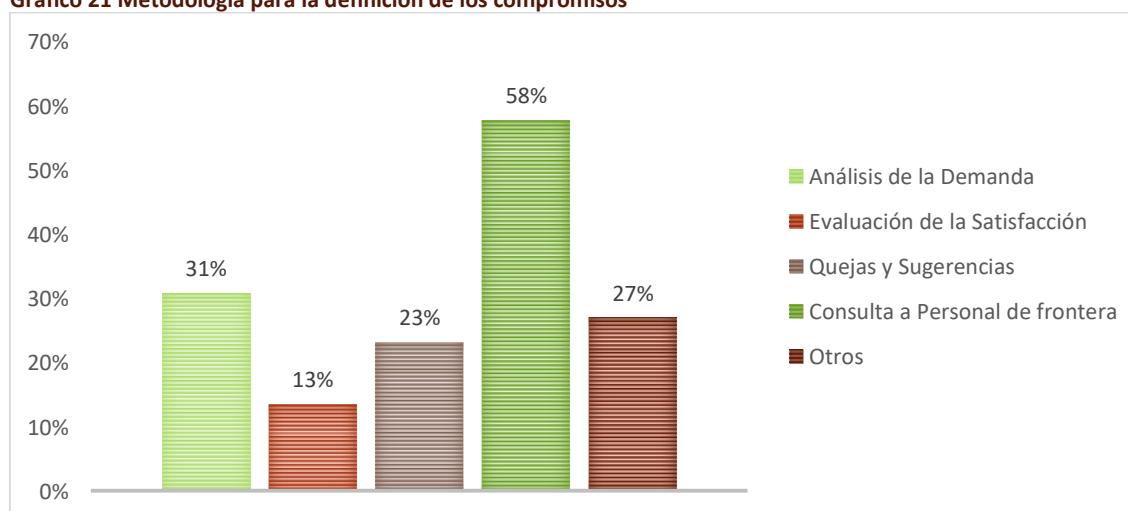
Para su determinación, se pueden utilizar los resultados obtenidos a través de algunas de las técnicas de investigación social, como encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión, etc.

De los datos facilitados por los Ministerios, el medio más utilizado para la detección de expectativas de los usuarios en 2022 ha sido la consulta con el personal que se encuentra en contacto directo con el usuario, seguida del análisis de la demanda.

Los Ministerios de Interior, de Trabajo y Economía Social y de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones informan que también usaron “otros medios” para establecer sus Cartas de Servicio.

De los datos facilitados por los Ministerios el medio más utilizado para la detección de expectativas de los usuarios en 2022 ha sido el estudio de las quejas y sugerencias recibidas.

Gráfico 21 Metodología para la definición de los compromisos

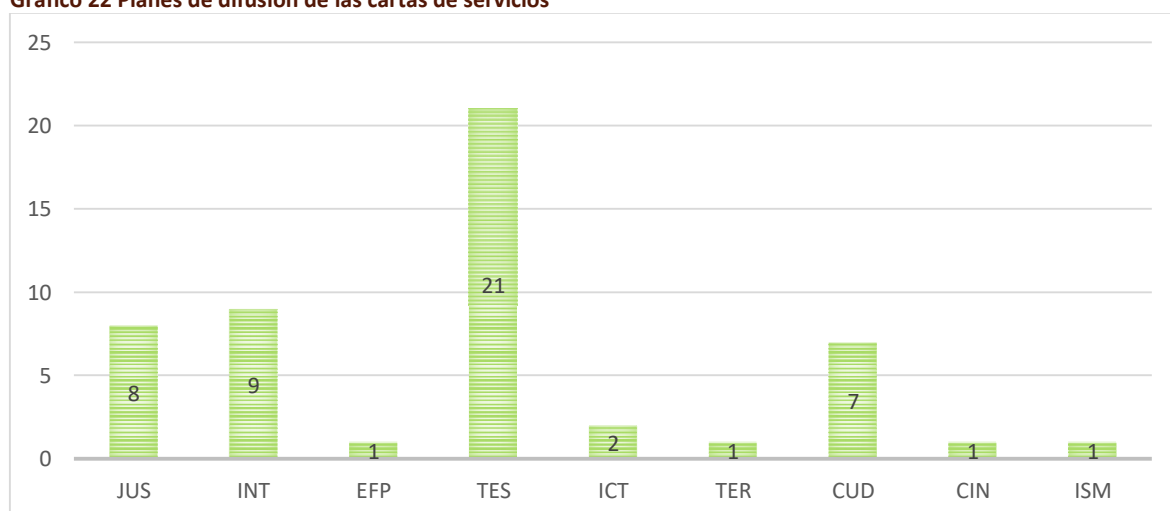


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Para que las cartas de servicios cumplan su función deben ser conocidas por la ciudadanía y particularmente por los potenciales usuarios. Por tanto, con carácter previo a su publicación 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 2022 han tenido asociado una actuación de comunicación para su difusión. En concreto, el 98% de las cartas de servicios aprobadas han contado con un plan de comunicación.

Gráfico 22 Planes de difusión de las cartas de servicios

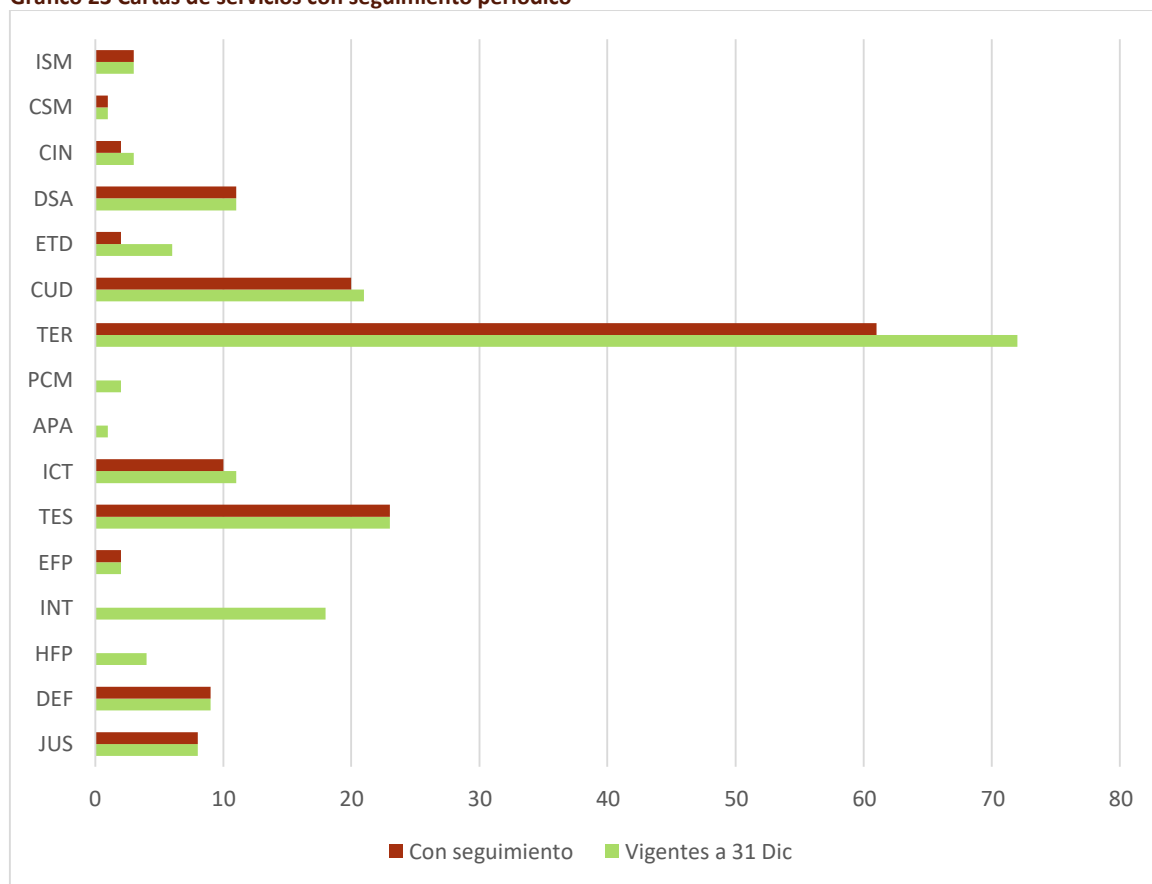


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Respecto al seguimiento de las cartas de servicios, con carácter general son los órganos 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 2022, 150 cartas de servicios de las 195 vigentes han sido objeto de seguimiento periódico.

Gráfico 23 Cartas de servicios con seguimiento periódico

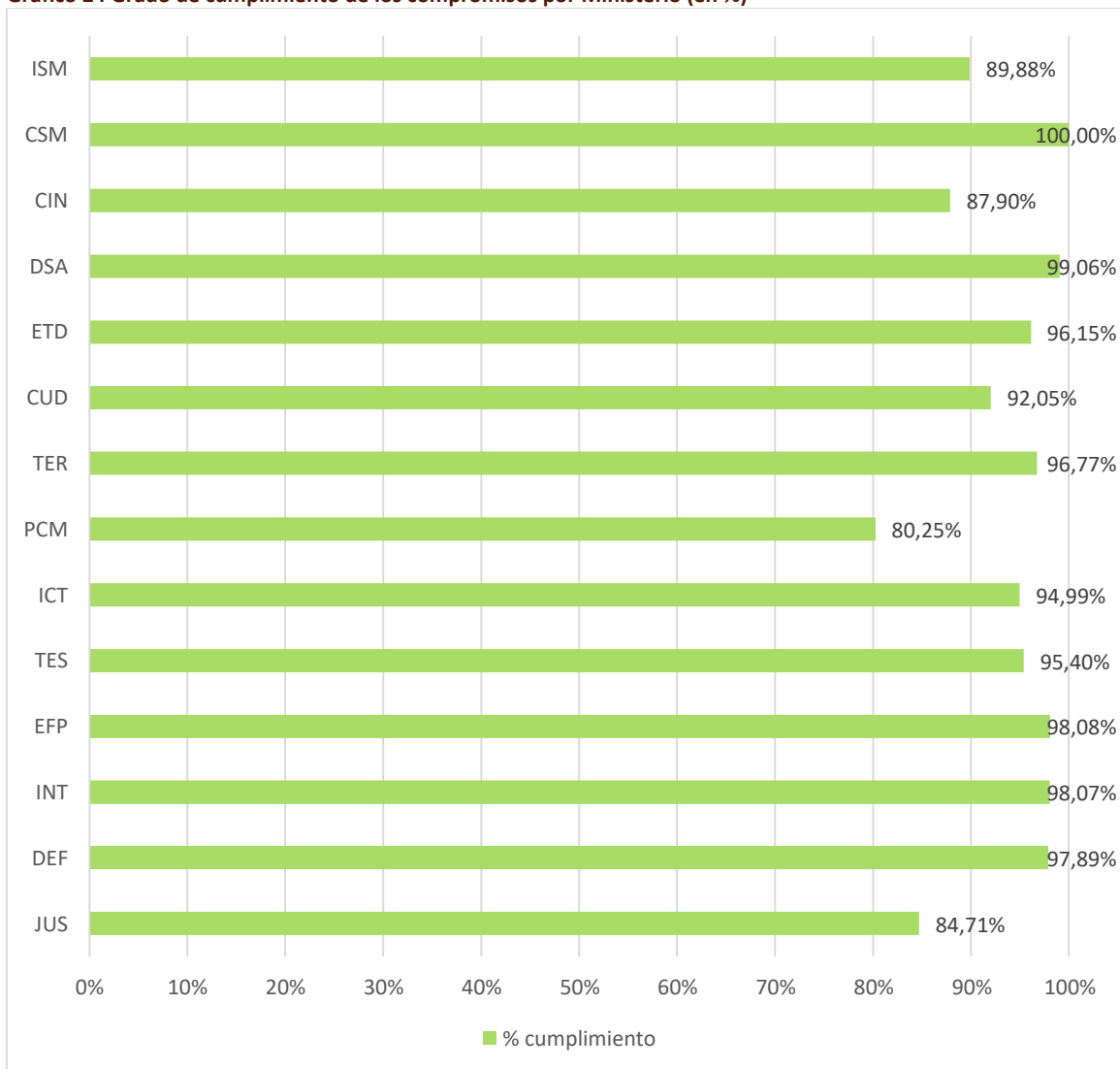


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

El grado medio de cumplimiento de los compromisos de las 150 cartas de servicios de la AGE que han tenido seguimiento ha sido de un 93,65%.

Destacan los Ministerios de Consumo (100%, 1 carta de servicio), de Derechos Sociales y Agenda 2030 (99,06%, 11 cartas de servicios), de Educación y Formación Profesional (98,08%, 1 carta de servicio) y de Defensa (97,89%, 9 cartas de servicios).

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

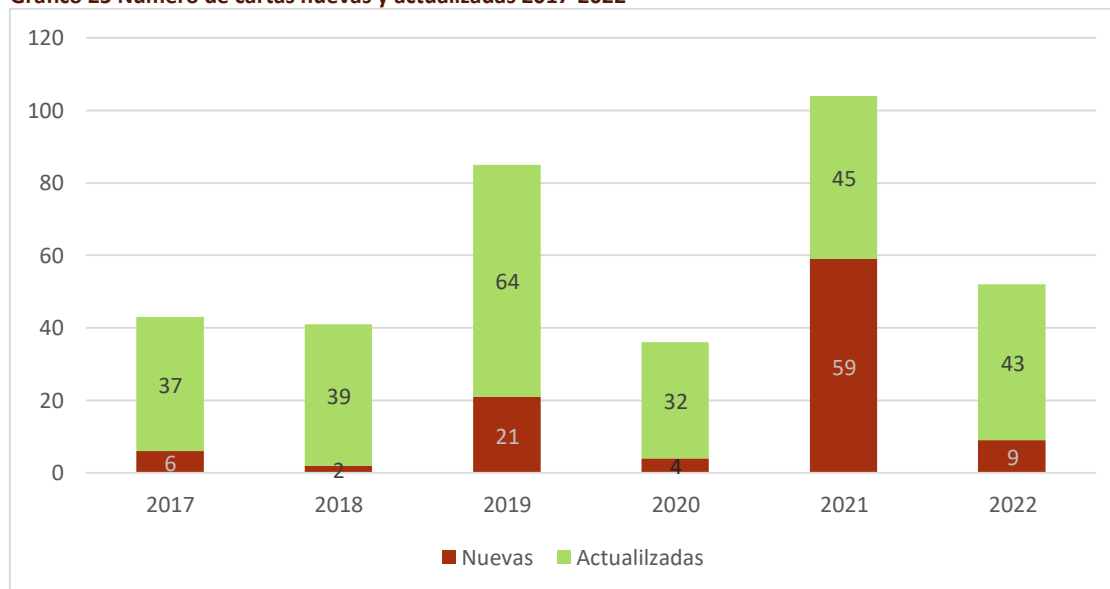


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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

La mayor actividad en este programa del Marco General, en el periodo 2017-2022, se produjo en el año 2021 en el que se gestionaron un total de 104 cartas de servicios (45 actualizaciones y 59 nuevas en aquel periodo).

Gráfico 25 Número de cartas nuevas y actualizadas 2017-2022



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

En 2022 se han aprobado 9 nuevas cartas de servicios, de las cuales 6 corresponden al Ministerio del Interior.

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 años.

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

A fecha 31 de diciembre de 2022 son 4 las cartas de servicios vigentes en los OAV, tres en el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, y una en el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Tabla 4 Cartas de servicios vigentes en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Ministerio	OAV	% Cumpl.
HFP	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	95,60%
TMA	ENAIRE	-
	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	100%
	Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	71%

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

Dos de los OAV aportan el grado de cumplimiento de sus cartas de servicios, suponiendo la media de cumplimiento de éstos un 88,87%.

3.5. Programa de quejas y sugerencias

Mediante este programa los diversos órganos 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 lo apuntado en el párrafo anterior, es preciso señalar que en la recogida de datos algunos Ministerios no han detallado la clasificación de las quejas o sugerencias por canal de entrada, motivo o tiempo de respuesta, por lo que en los correspondientes apartados del presente informe quedan englobadas en la categoría “desajustes”.

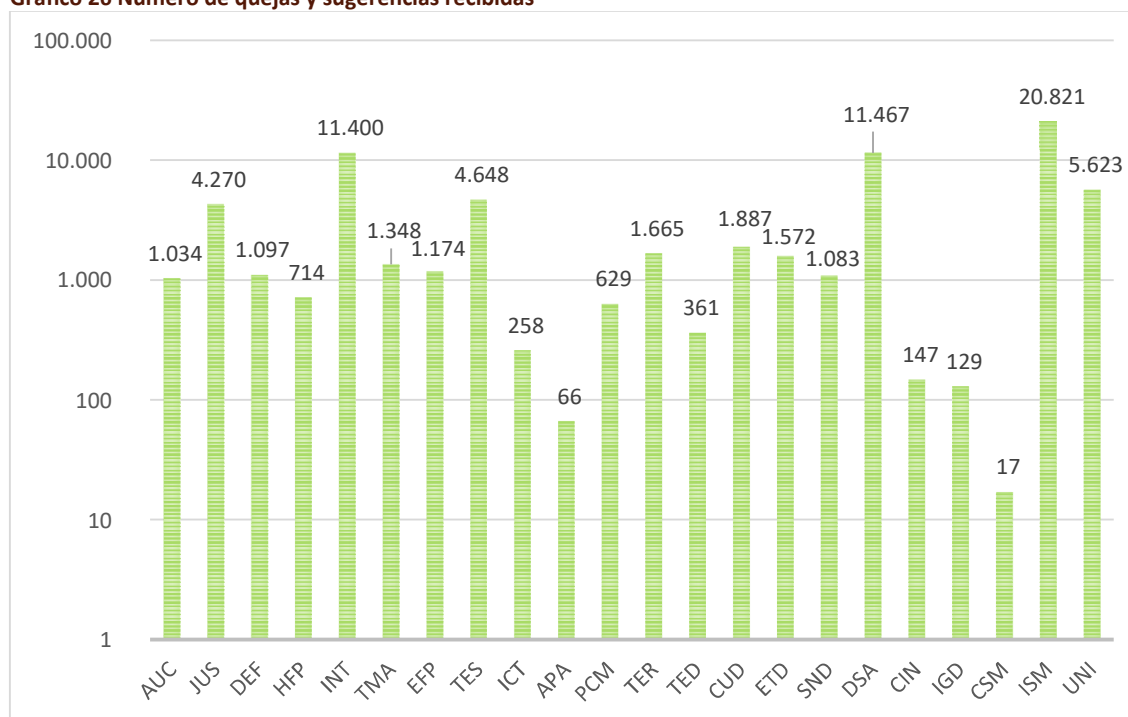
Apuntado lo anterior y de acuerdo con el artículo 16 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE, las unidades responsables de la gestión de quejas y sugerencias deberán ofrecer a los ciudadanos una respuesta en el plazo de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

3.5.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2022

Durante el año 2022 se recibieron en la AGE un total de 71.410 quejas y sugerencias, de las que el 96% se corresponde con comunicaciones de quejas y el 4% restante con sugerencias.

Los Ministerios que han recibido un menor número de quejas y sugerencias en conjunto, medidas éstas en términos porcentuales, han sido el Ministerio de Consumo con 0,02 %, seguido del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con un 0,09% y del Ministerio de Igualdad con un 0,18%. Por su parte, los Ministerios que han recibido un mayor número de quejas y sugerencias en conjunto han sido el de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con el 29,2 %, el de Derechos Sociales y Agenda 2030 con el 16,1% y el del Interior con el 16 %.

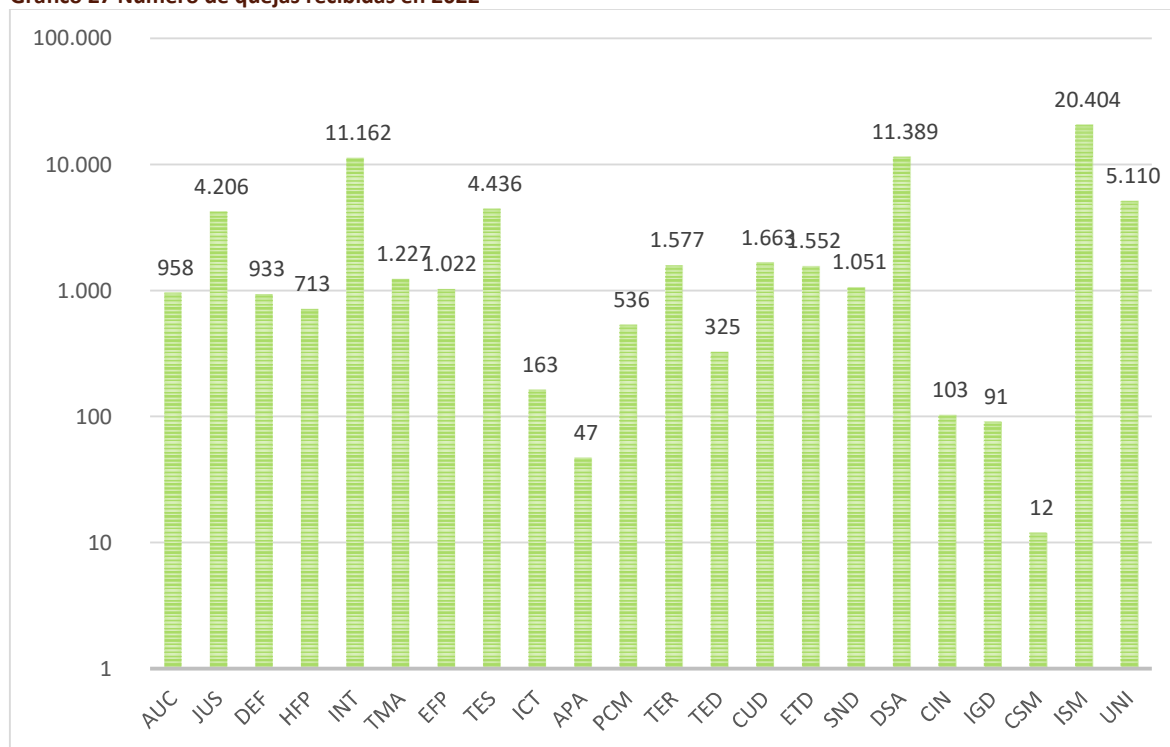
Gráfico 26 Número de quejas y sugerencias recibidas



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

Una segmentación de los resultados por categorías arroja la siguiente distribución sobre las 68.680 quejas presentadas.

Gráfico 27 Número de quejas recibidas en 2022



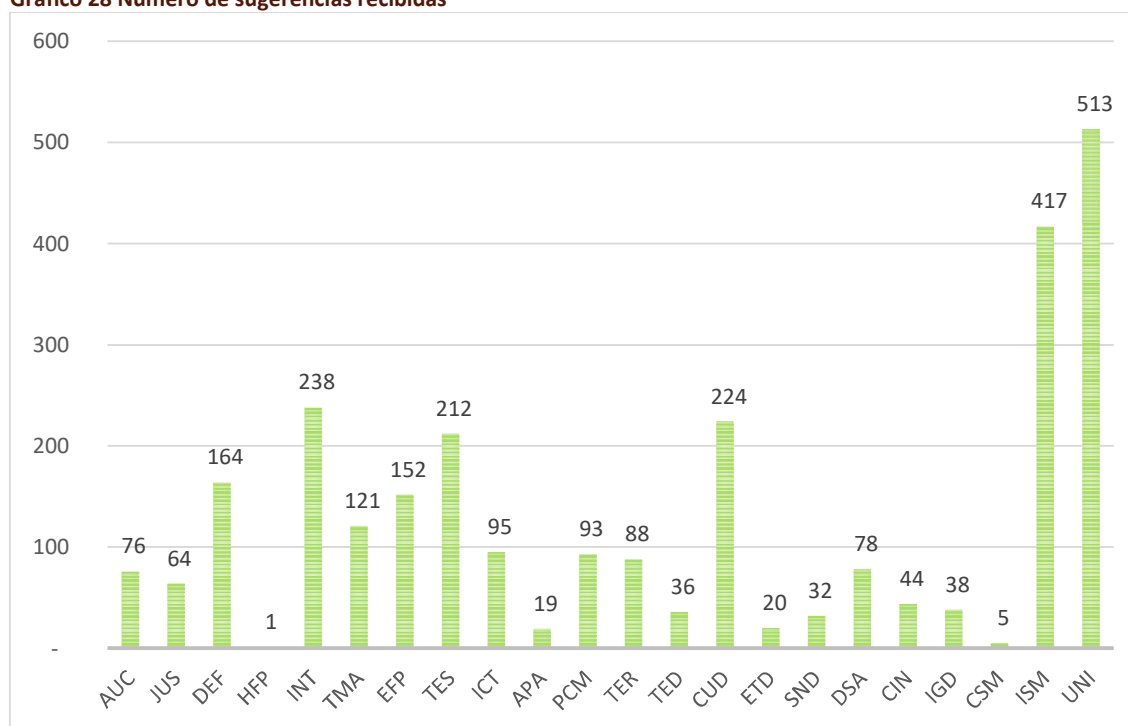
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Los Ministerios que mayor número han recibido son el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 20.404, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con 11.389 y el Ministerio del Interior con 11.162.

Por el contrario, los Ministerios con menor número de quejas han sido el Ministerio de Consumo con 12, el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con 47 y el Ministerio de Igualdad con 91.

De igual forma, realizada una segmentación de los resultados por categorías arroja la siguiente distribución sobre las 2730 sugerencias presentadas

Gráfico 28 Número de sugerencias recibidas



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

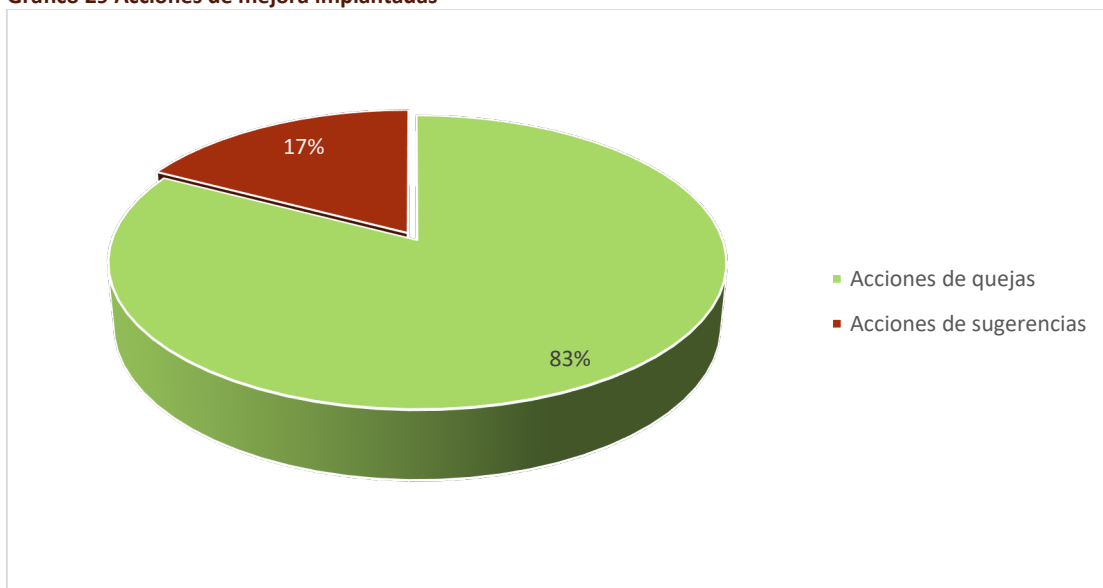
Destacan el Ministerio de Universidades con 513, seguido del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 417 y del Ministerio del Interior con 238.

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 2022 se han implantado en la AGE 242 acciones de mejora⁶ derivadas de este Programa, de las que el 84% (200) se formulan con motivo de quejas y el 16% (42) a raíz de la presentación de sugerencias.

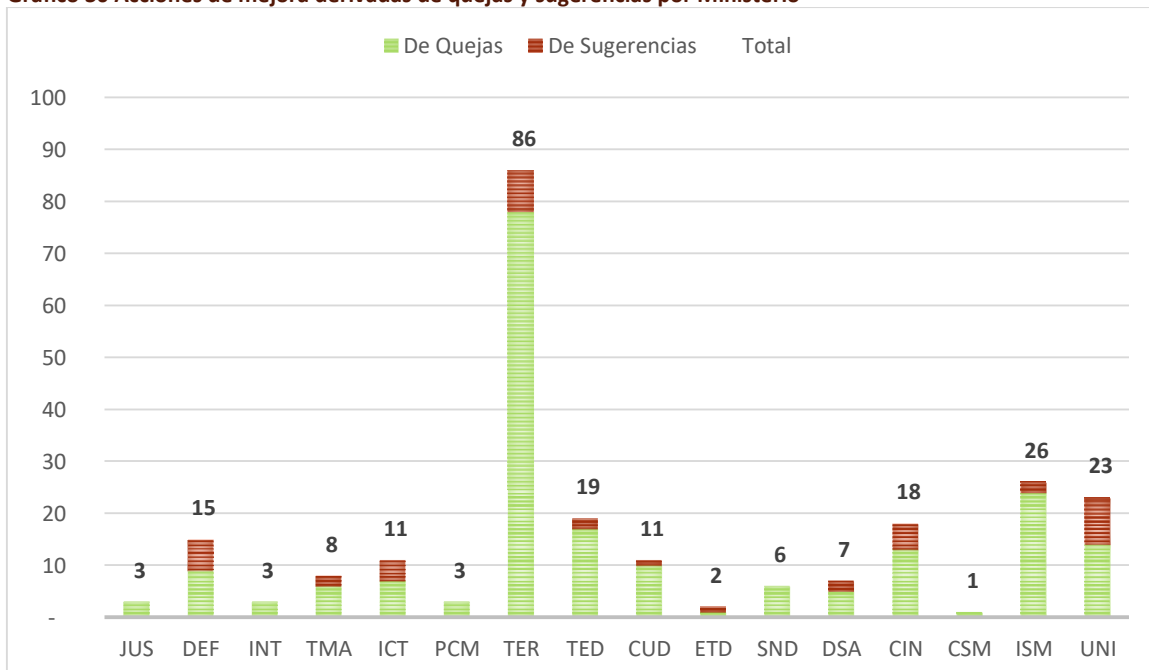
⁶ Puede encontrarse el detalle de todas las acciones de mejora en el anexo IV de este documento. Se han eliminado 14 acciones de mejora que aparecían repetidas en la documentación aportada.

Gráfico 29 Acciones de mejora implantadas



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

Gráfico 30 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio



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

3.5.2. Canal de entrada

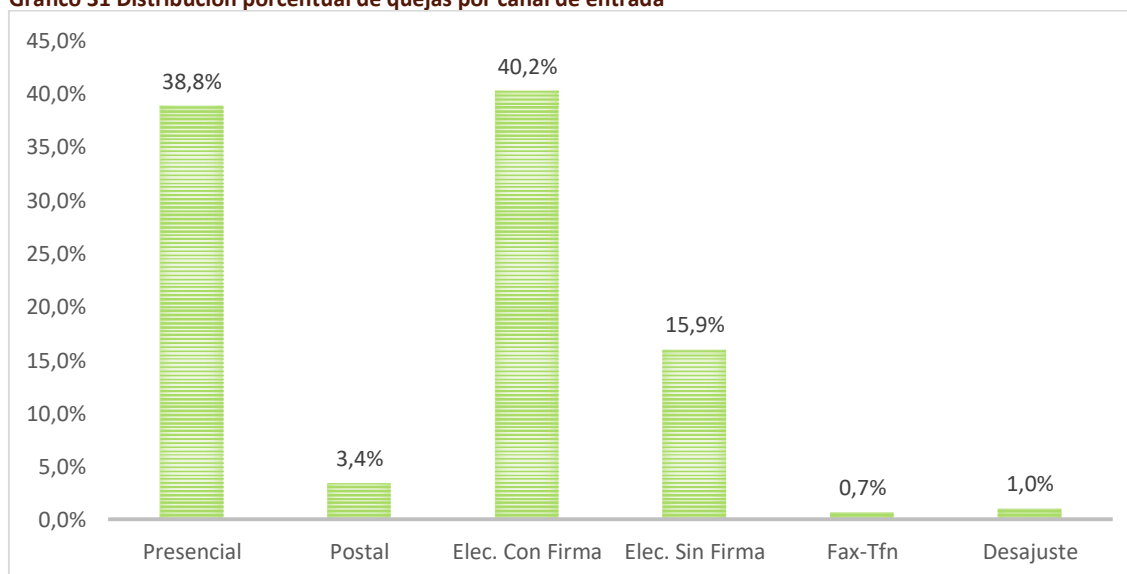
De acuerdo con el Real Decreto 951/2005, las quejas y sugerencias pueden formularse presencialmente, rellenando el formulario existente en las oficinas de atención presencial, por correo postal o por medios electrónicos.

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.

Por lo que se refiere a las quejas, 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 40,2% (27.603), el canal presencial ha sido utilizado por el 38,8% (26.640) y los medios electrónicos sin firma electrónica por el 15,9% (10.932). A través del canal postal han presentado sus quejas el 3,4% (2.346) de los ciudadanos y a través de teléfono el 0,7% (450). Finalmente, hay que señalar que un 1,0% de las quejas recibidas en la AGE no han sido clasificadas. Estas figuran en el gráfico como “desajuste”.

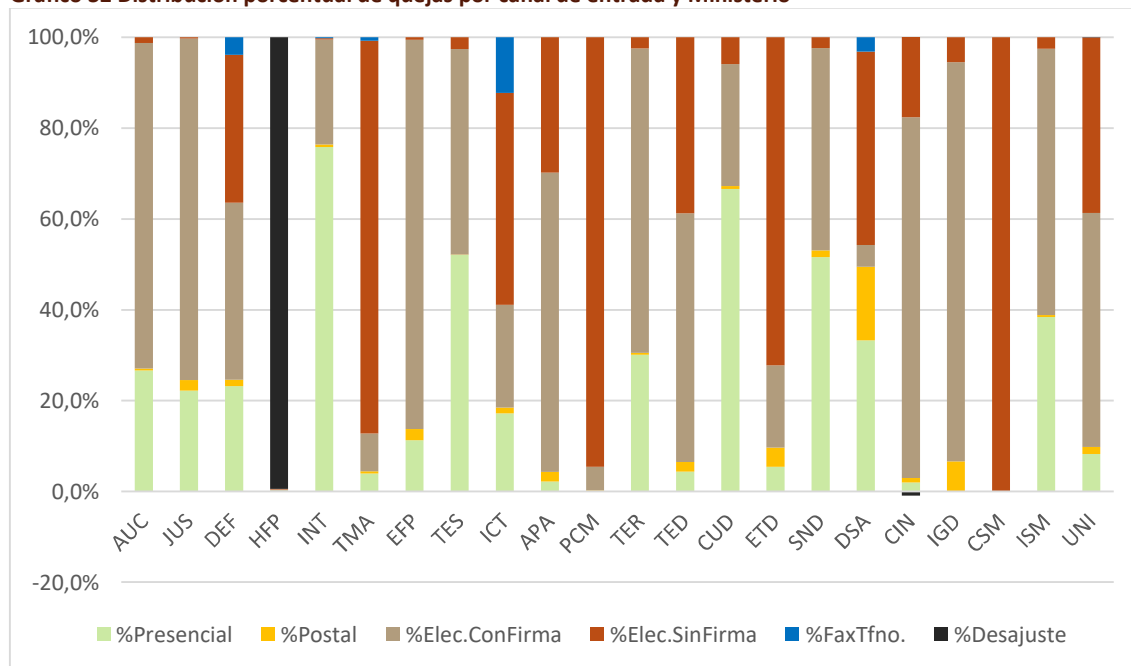
La presentación a través de medios electrónicos, con y sin firma, es la forma más habitual de presentación de quejas en la mayoría de los Ministerios. No obstante, en los Ministerios de Interior, de Cultura y Deporte, de Trabajo y Economía Social, de Sanidad y de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones,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

Gráfico 31 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada



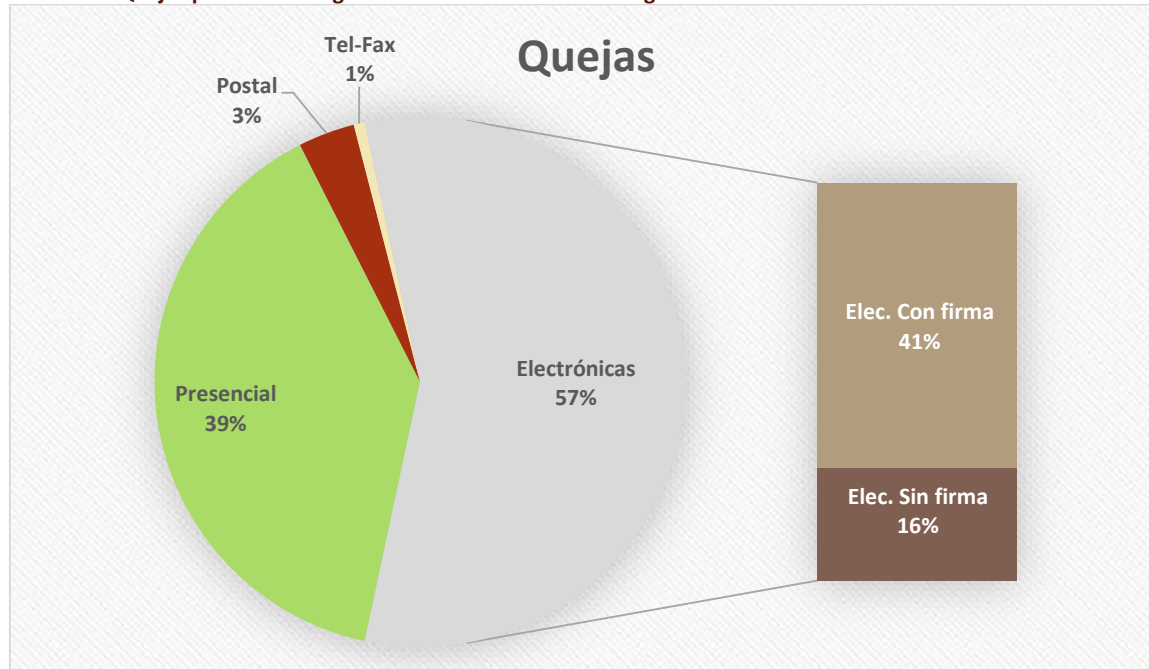
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 22

Gráfico 32 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada y Ministerio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 22

Gráfico 33 Quejas por canal. Desglose de medios electrónicos digital



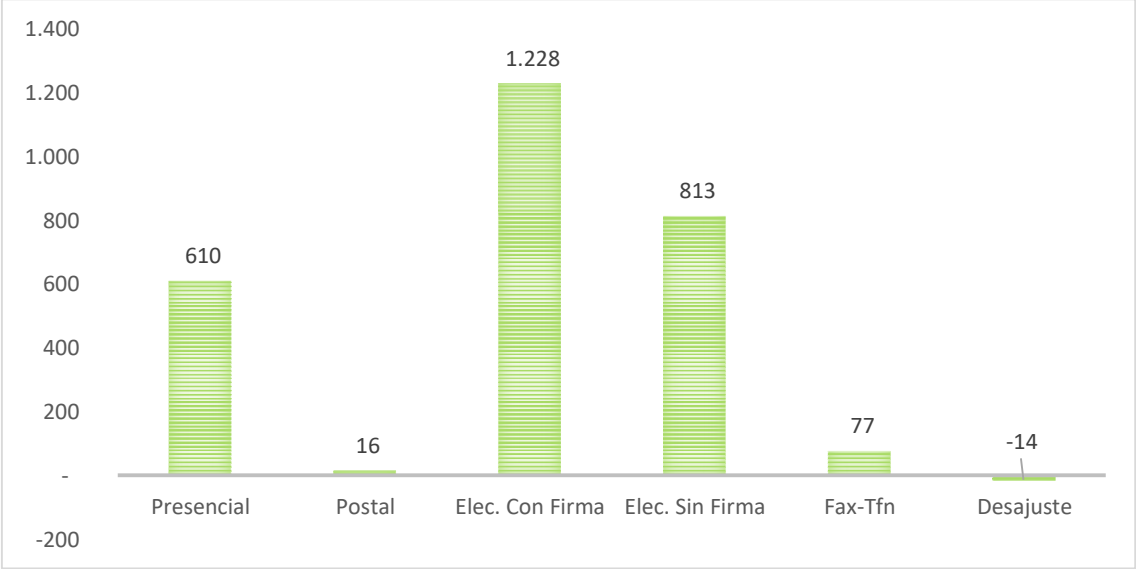
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales Tabla 22

En cuanto a las sugerencias, el 45,0% (1.228) se han realizado a través de medios electrónicos con firma, el 29,8% (813) a través de medios electrónicos sin firma, el 22,3% (610) se presentan

a través del canal presencial, el 2,8% (77) a través de teléfono y el 0,6% (16) a través del canal postal. El -0,5% (-14) de las sugerencias no están clasificadas por canal.

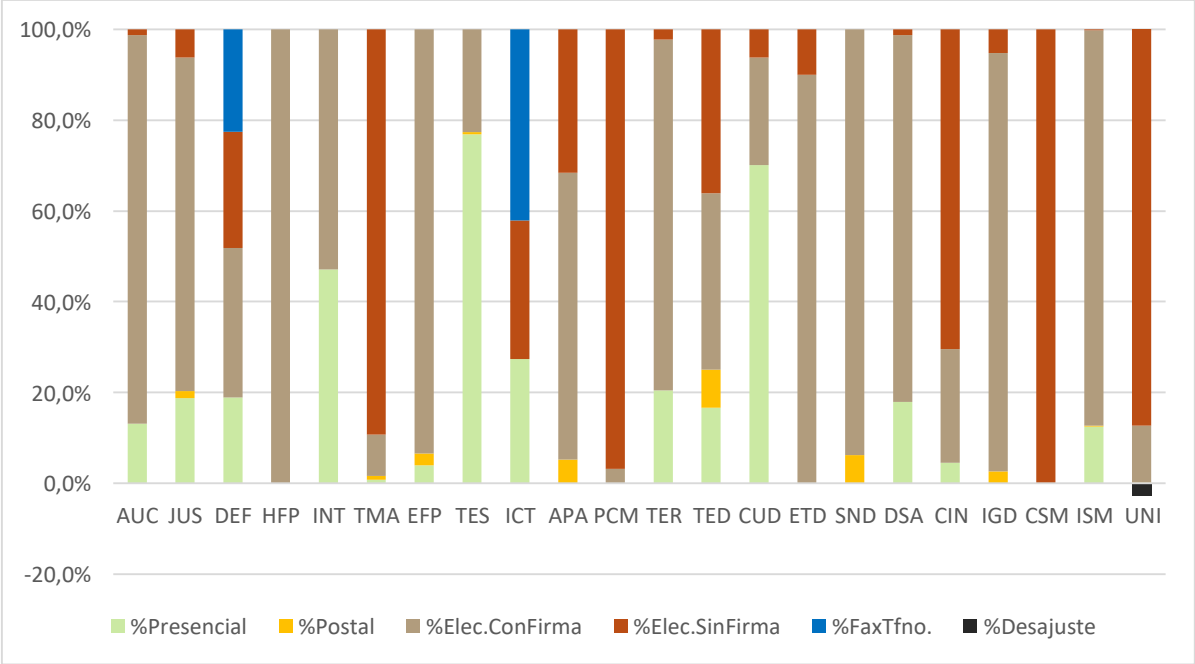
En 2022, el canal electrónico, con firma y sin firma, ha sido el medio más usado por los ciudadanos para la presentación de sugerencias en todos los Departamentos salvo en el Ministerio de Trabajo y Economía Social y en el Ministerio de Cultura y Deporte, donde el más utilizado ha sido el presencial.

Gráfico 34 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada



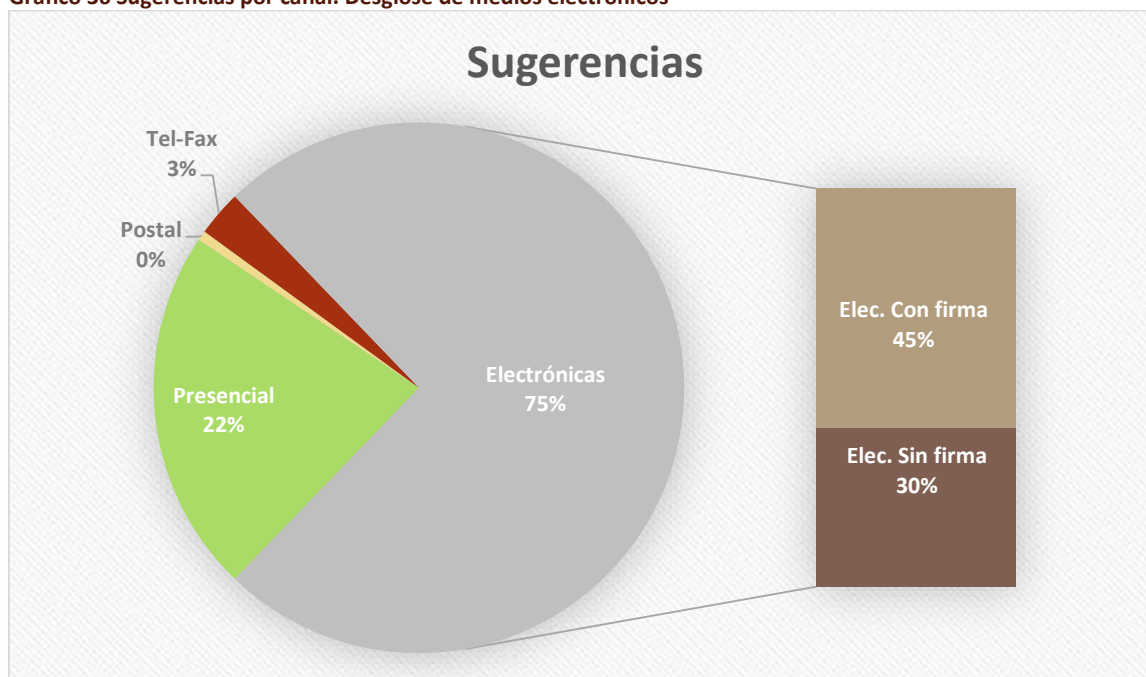
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 23

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



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 23

Gráfico 36 Sugerencias por canal. Desglose de medios electrónicos



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 23

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.

Las QyS se clasifican según la siguiente tabla:

Tabla 5 Motivos y causas de las QyS

Medios NO electrónicos			Medios electrónicos
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES		6
11	Accesibilidad geográfica	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)	61
12	Barreras físicas o arquitectónicas	Dificultades de acceso para personas con discapacidad	62
13	Horarios de atención	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	63
14	Tiempos de espera excesivos	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización	64
15	Espacios/condiciones ambientales/mobiliario	Diseño global, estilo gráfico y estética	65
16	Recursos tecnológicos	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	66
17	Señalización	Otros	67
18	Otros		
2	INFORMACIÓN		7
21	Accesibilidad a la información	Acceso on-line a la información	71
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar	Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	72
23	Información deficiente o incompleta		
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas	Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas	73
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas	74
26	Otros		75
3	EMPLEADOS PÚBLICOS / ATENCIÓN AL CIUDADANO		8
31	Falta de competencia	Falta de asistencia personalizada online o telefónica	81
32	Falta de cortesía o educación	Asistencia personalizada inadecuada	82

33	Falta de interés en la atención al ciudadano	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario	83
34	Falta de equidad en el trato	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados	84
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados	Otros	85
36	Otros		
4	SERVICIO PRESTADO		9
41	Errores en la prestación del servicio		91
42	Falta de simplicidad en el procedimiento		92
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades		93
44	Tiempos de tramitación excesivos		94
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio		95
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		96
47	Otros		97
5	OTRAS CAUSAS		10
51	Detallar		101

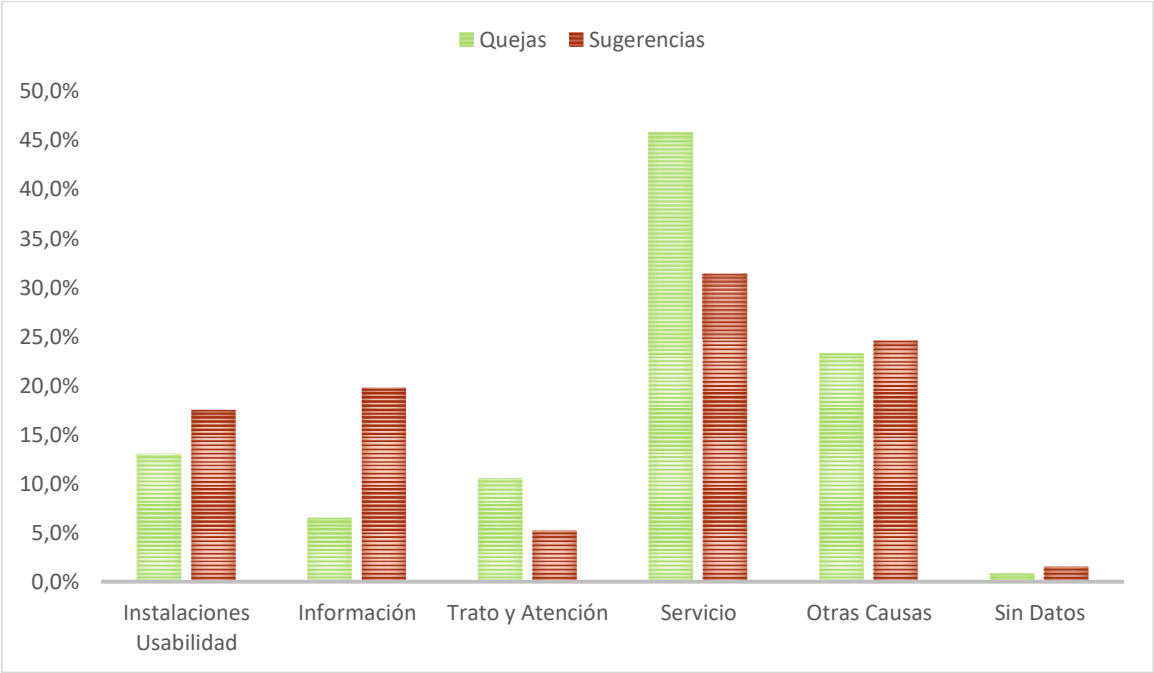
El principal motivo de las 68.680 quejas recibidas en los Ministerios durante 2022 fue la calidad del servicio prestado (45,8 %). En este elemento se engloban causas como los errores en la prestación del servicio, la falta de simplicidad del procedimiento, la petición de documentación innecesaria, los tiempos de tramitación excesivos, el incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, o el incumplimiento de expectativas.

Le siguen como causas de quejas las instalaciones y la usabilidad (13 %) y el trato y atención recibida (10,5 %).

Hay que señalar que un 23,3% 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 Igualdad Y Ministerio de Consumo. Asimismo, hay un 0,9% de quejas sin clasificar.

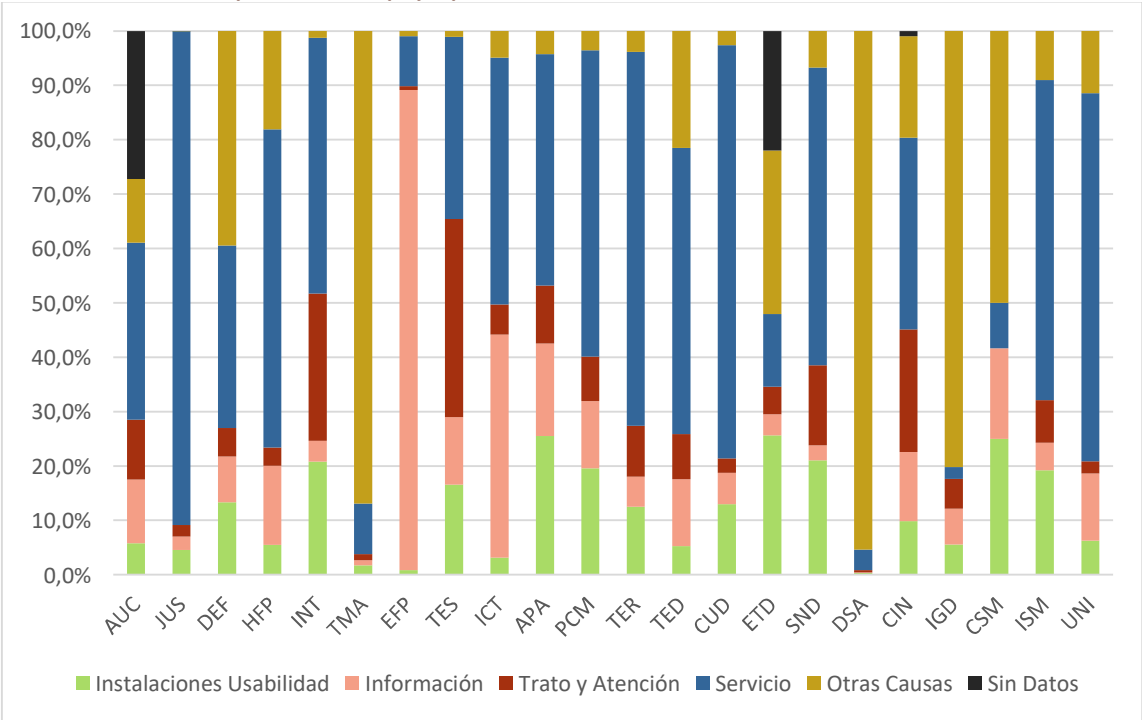
En cuanto a las sugerencias recibidas en 2022, se observa que los motivos están más equilibrados, aunque siguen siendo mayoritarias las derivadas del bloque Servicio.

Gráfico 37 Distribución porcentual de motivos QyS



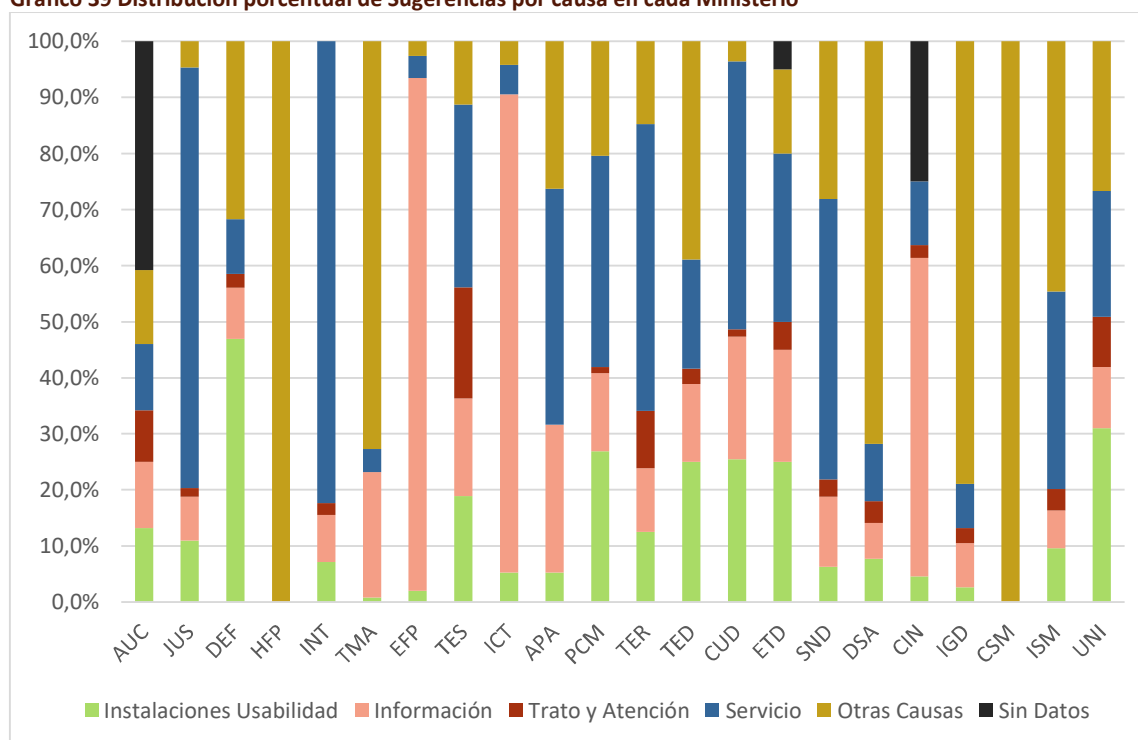
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tablas 24 y 25

Gráfico 38 Distribución porcentual de quejas por motivo en cada Ministerio



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 24

Gráfico 39 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio

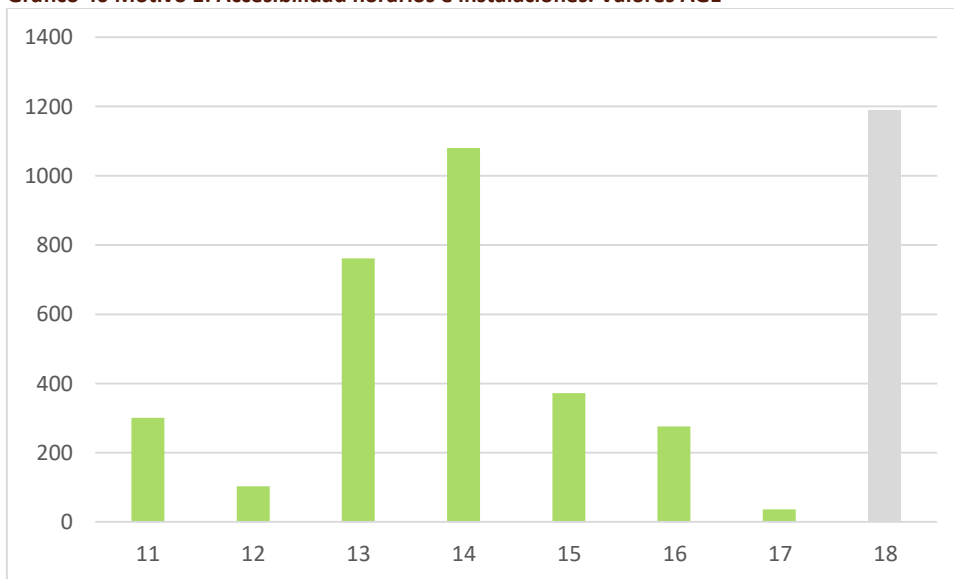


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 25

A continuación, se desglosan las causas de las quejas recibidas en el total de la AGE. Los motivos 1 a 4 corresponden a quejas recibidas por servicios prestados de manera no electrónica y los motivos 6 a 9 a quejas recibidas por servicios prestados a través de medios electrónicos.⁷ En color gris se muestran las quejas clasificadas en los distintos motivos en la causa “Otros”.

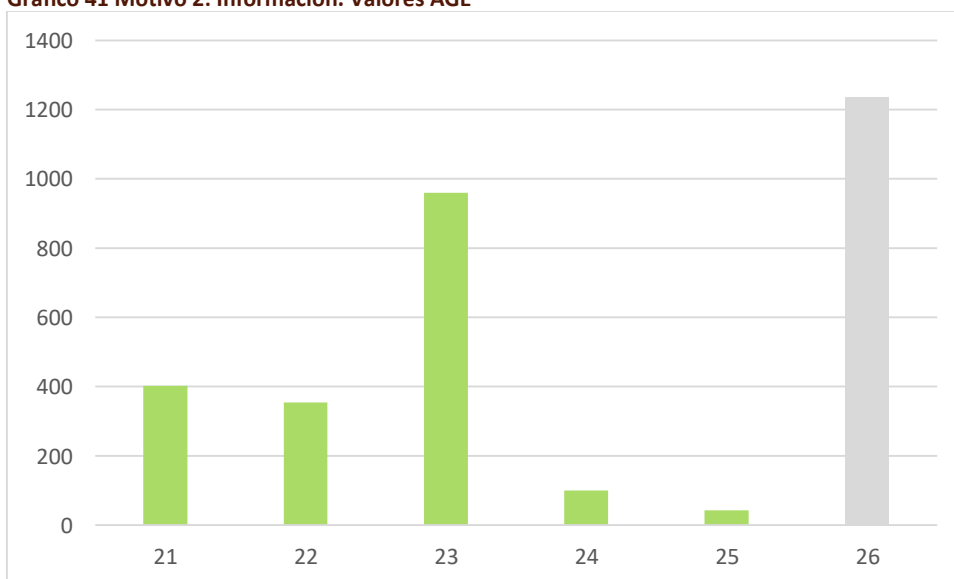
⁷ Se muestran las quejas y no las sugerencias por ser mucho más numerosas y representativas

Gráfico 40 Motivo 1: Accesibilidad horarios e instalaciones. Valores AGE



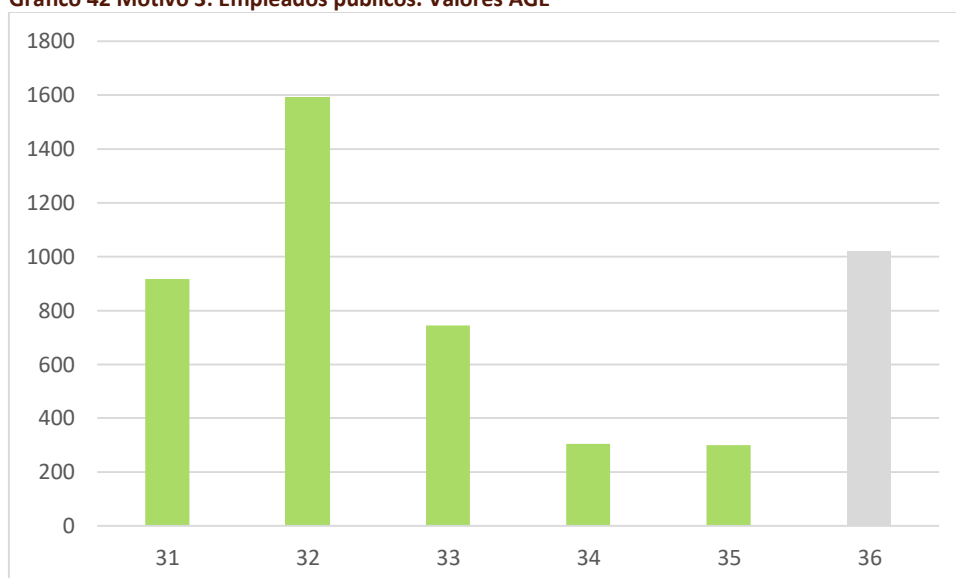
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 1 “Accesibilidad, horarios e instalaciones” se pueden consultar en el Anexo IV.

Gráfico 41 Motivo 2: Información. Valores AGE



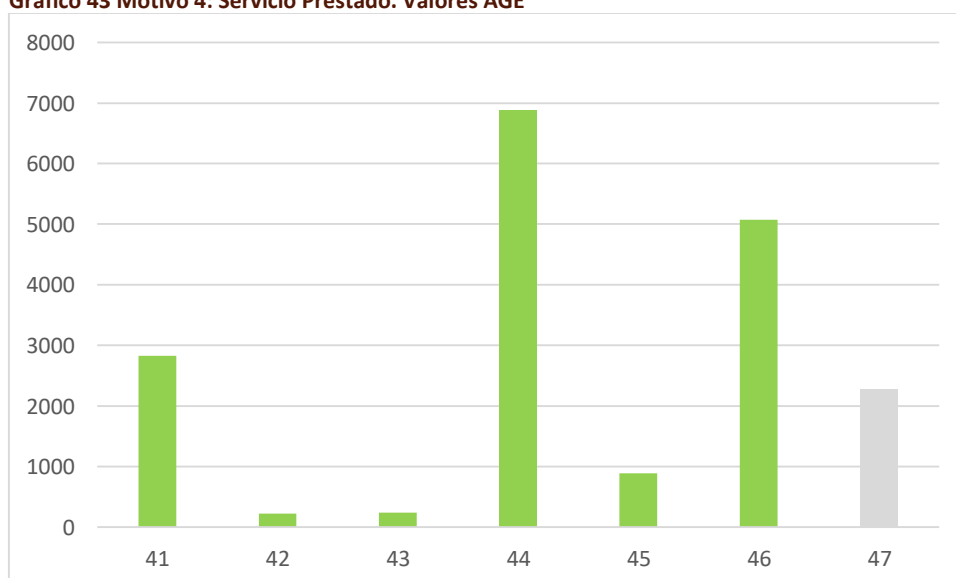
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 2 “Información” se pueden consultar en el Anexo IV.

Gráfico 42 Motivo 3: Empleados públicos. Valores AGE



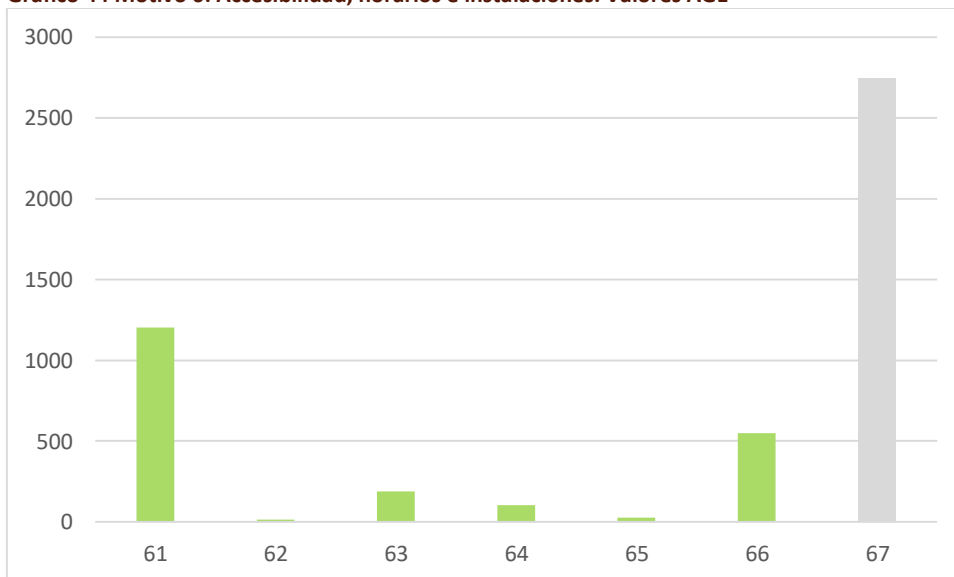
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 3 “Empleados públicos” se pueden consultar en el Anexo IV.

Gráfico 43 Motivo 4: Servicio Prestado. Valores AGE



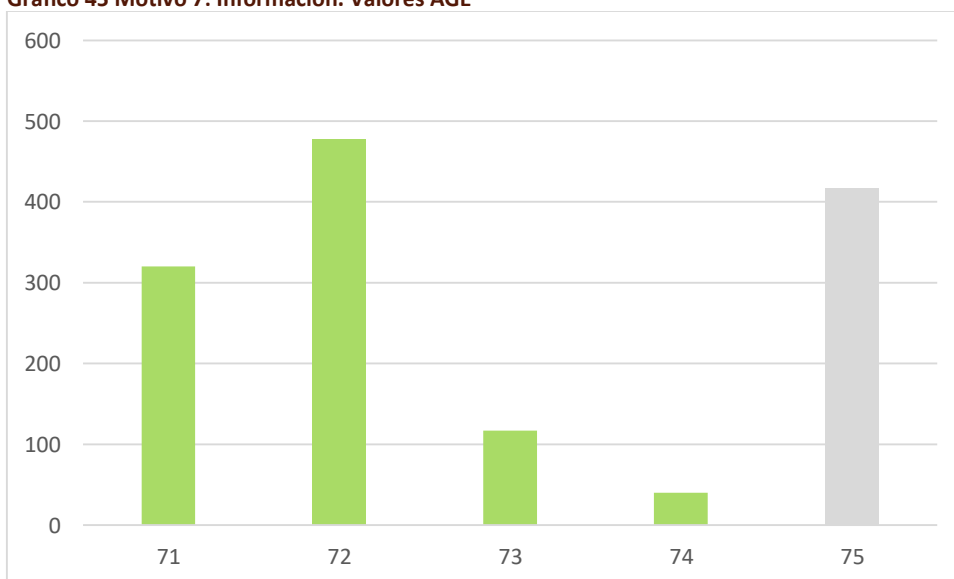
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 4 “Servicio Prestado” se pueden consultar en el Anexo IV.

Gráfico 44 Motivo 6: Accesibilidad, horarios e instalaciones. Valores AGE



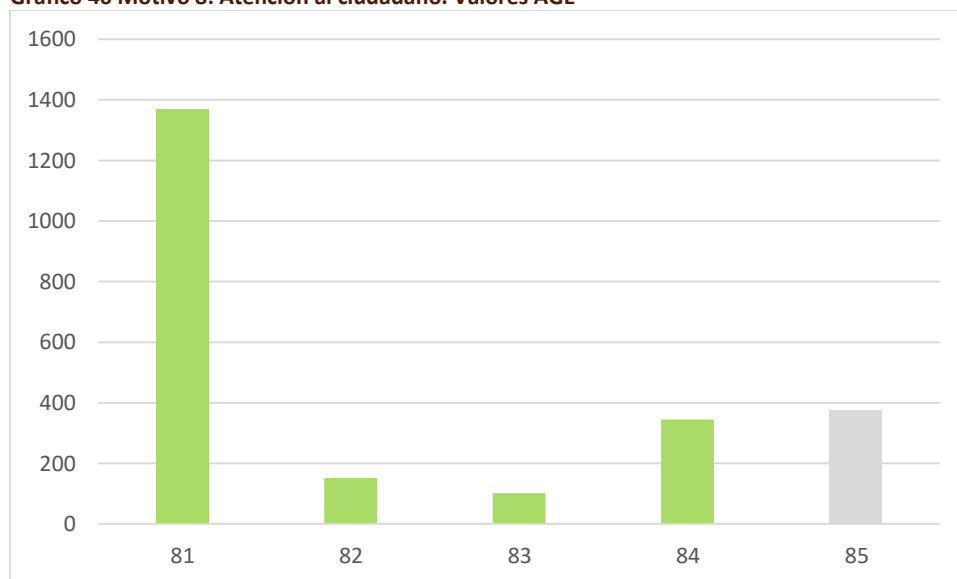
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 6 “Accesibilidad, horarios e instalaciones” se pueden consultar en el Anexo IV.

Gráfico 45 Motivo 7: Información. Valores AGE



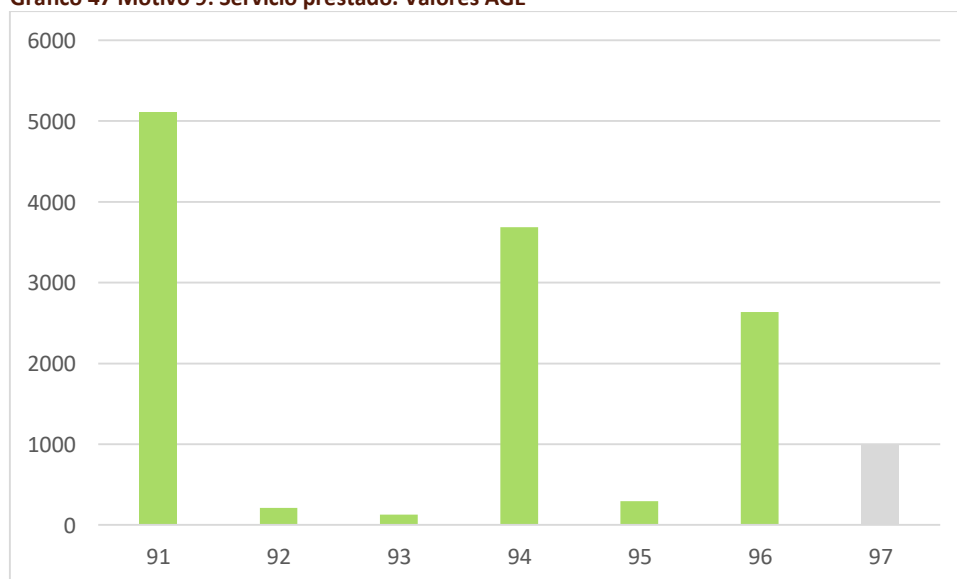
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 7 “Información” se pueden consultar en el Anexo IV.

Gráfico 46 Motivo 8: Atención al ciudadano. Valores AGE



Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 8 “Atención al ciudadano” se pueden consultar en el Anexo IV.

Gráfico 47 Motivo 9: Servicio prestado. Valores AGE

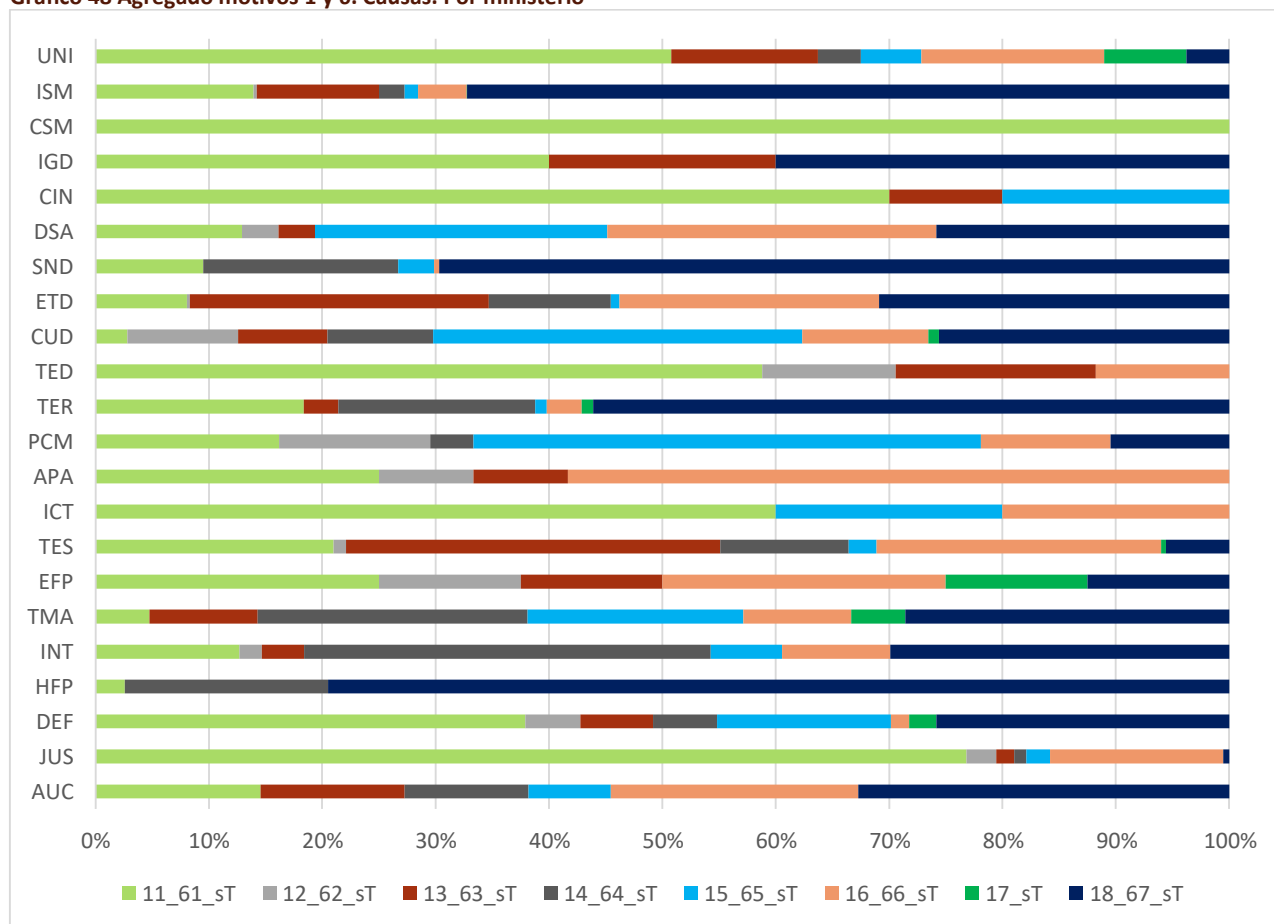


Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 9 “Servicio prestado” se pueden consultar en el Anexo IV.

Para dar una visión global de las quejas recibidas en los diferentes ministerios, podemos agrupar las recibidas por servicios electrónicos y no electrónicos atendiendo a los motivos en las que son clasificadas. De esta manera, podemos agrupar las quejas de los motivos 1 y 6 (Accesibilidad, horarios e instalaciones), los motivos 2 y 7 (Información) y los motivos 4 y 9

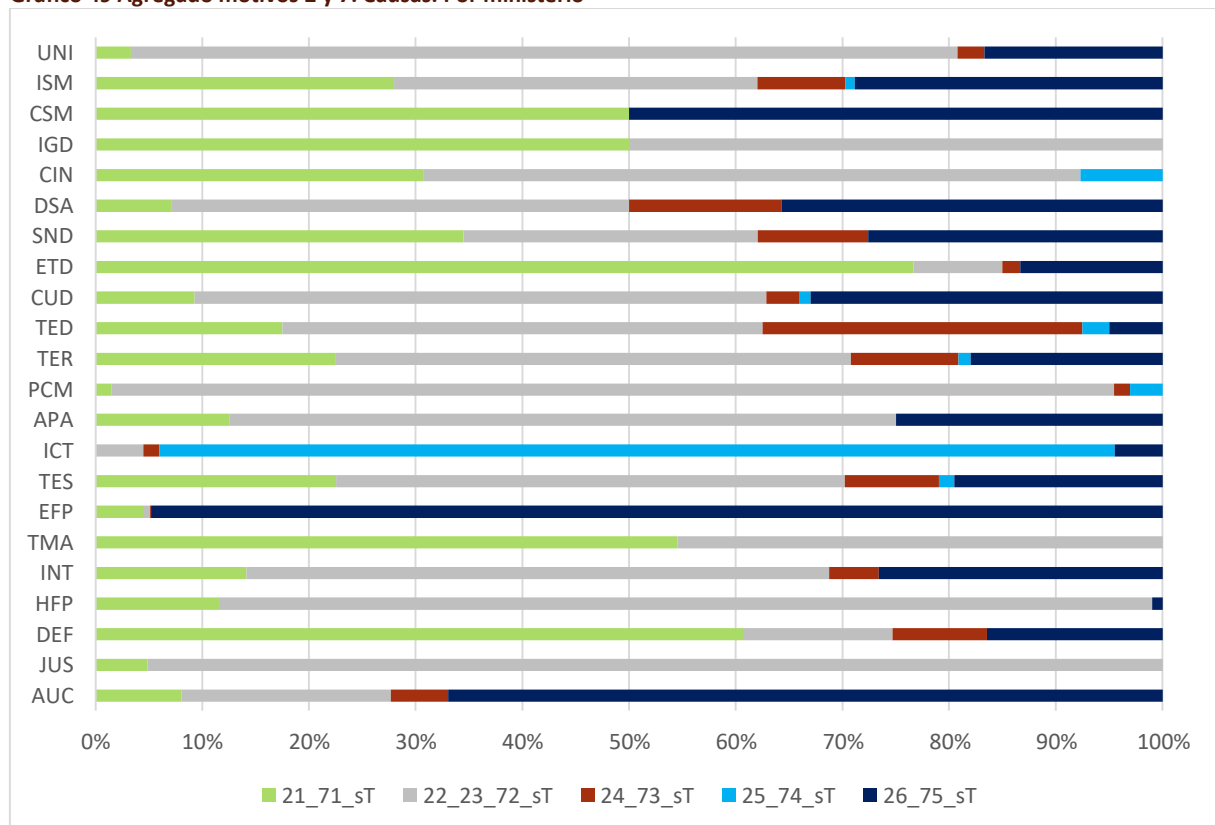
(Servicio prestado). No agrupamos los motivos 3 y 8 porque en este caso no son semejantes al valorar específicamente el trato personal y el trato a distancia en los diferentes servicios prestados.

Gráfico 48 Agregado motivos 1 y 6. Causas. Por ministerio



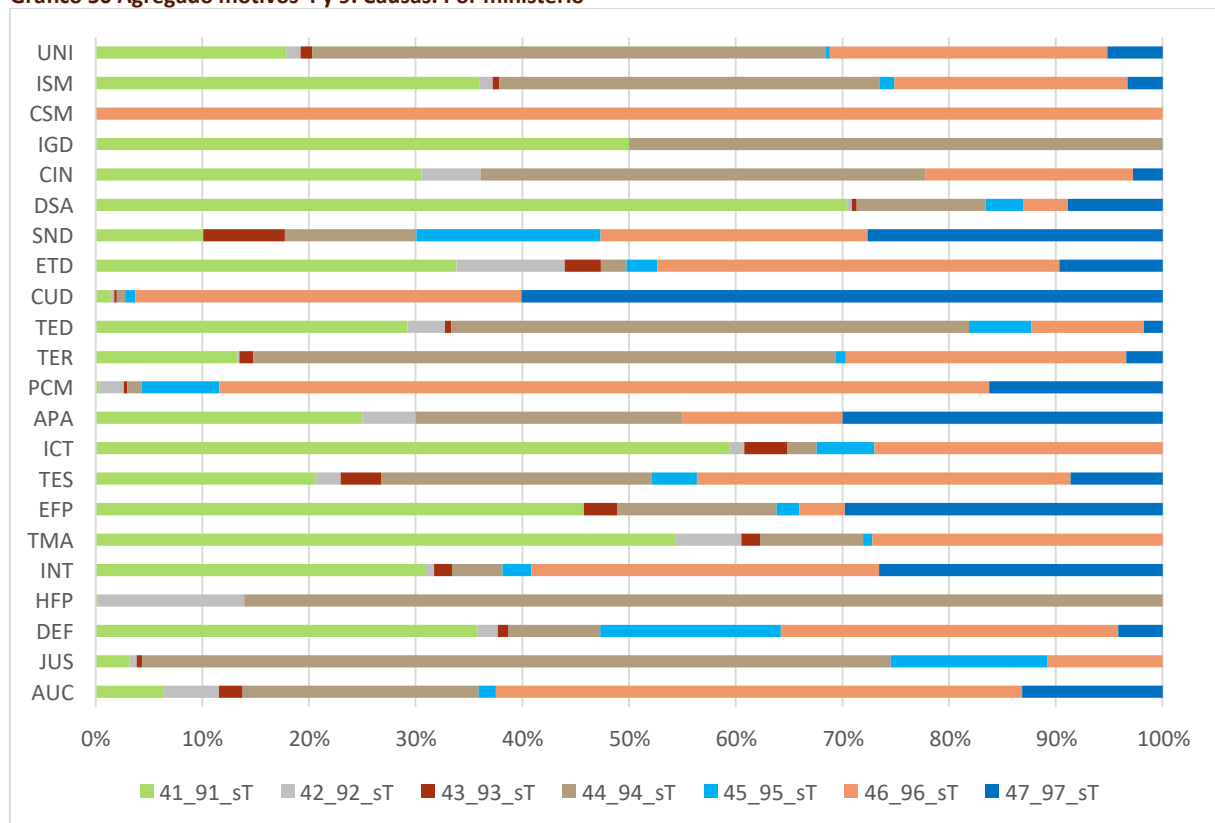
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

Gráfico 49 Agregado motivos 2 y 7. Causas. Por ministerio



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

Gráfico 50 Agregado motivos 4 y 9. Causas. Por ministerio

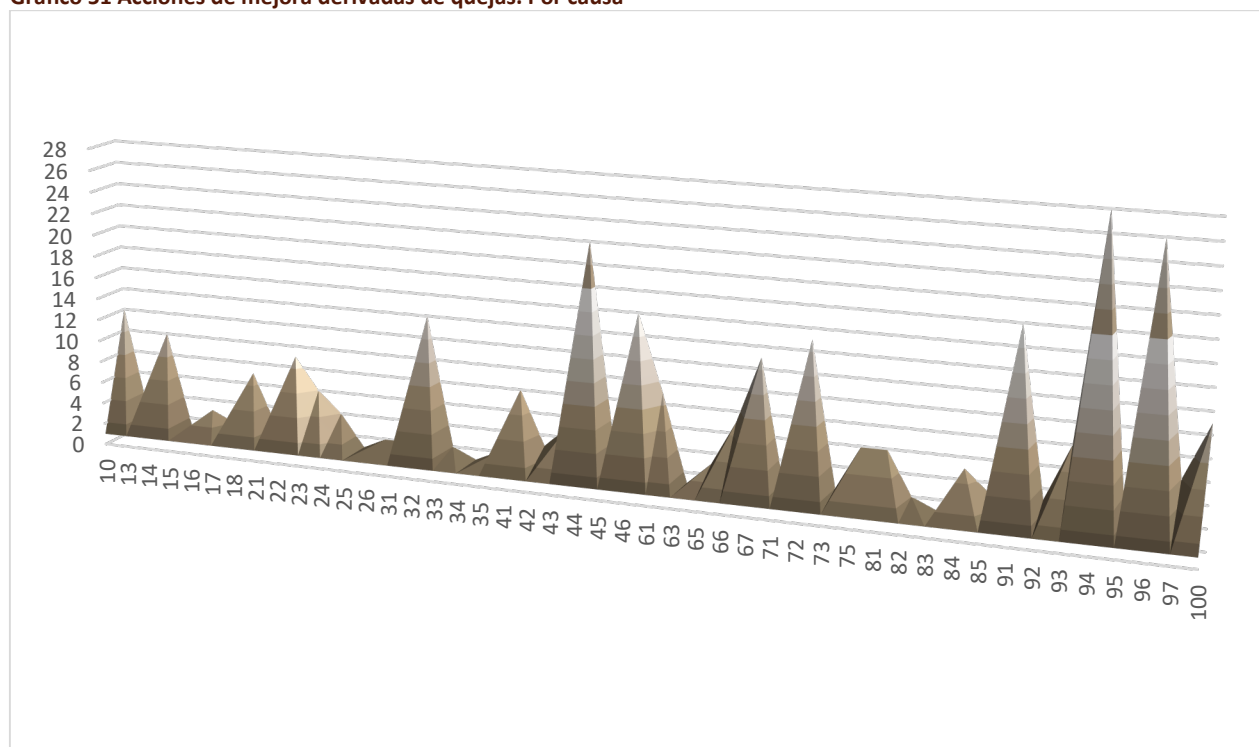


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

Del análisis de las quejas y sugerencias, las organizaciones identifican y ejecutan acciones de mejora con el fin de eliminar o reducir la fuente de quejas o acometer una mejora o cambio sugerido por los ciudadanos.

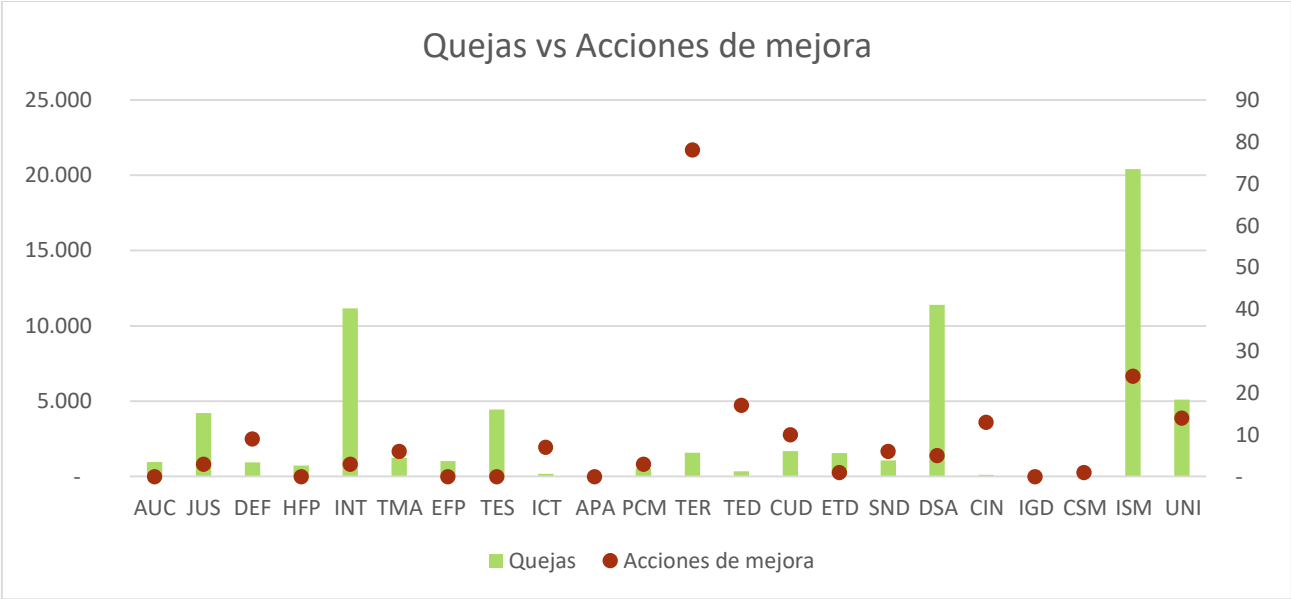
Como se puede observar, algunas causas concentran las acciones de mejora de las organizaciones. El detalle de estas acciones de mejora puede consultarse en el anexo IV.

Gráfico 51 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa



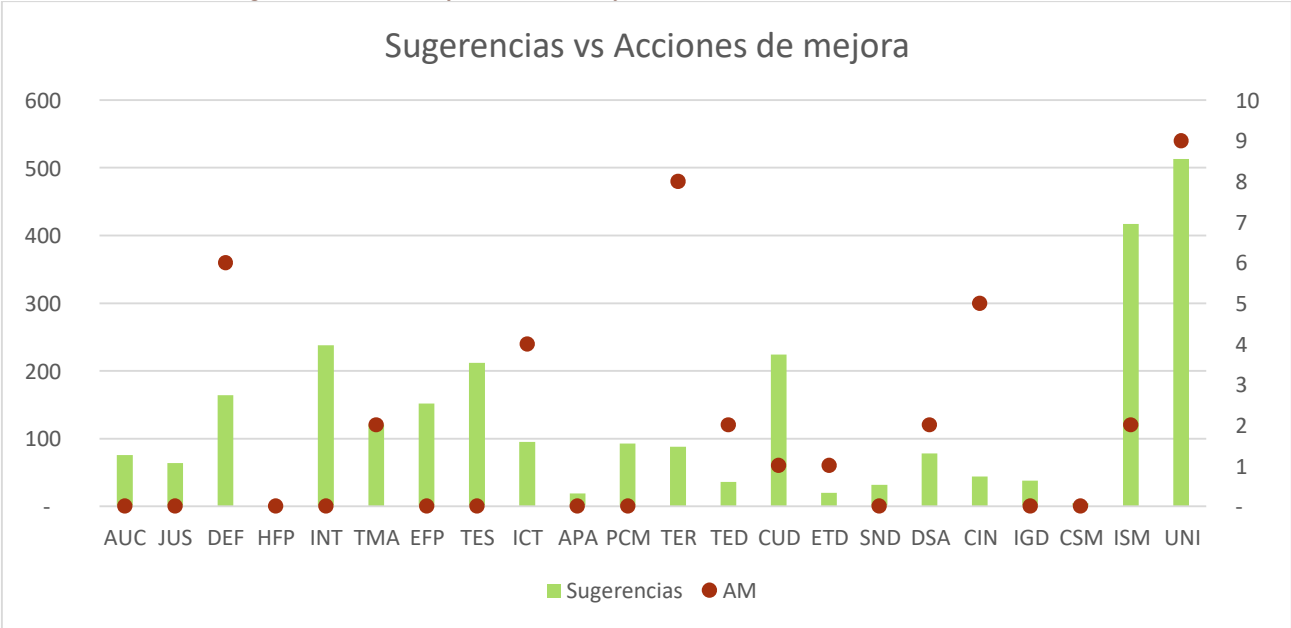
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

Gráfico 52 Número de quejas recibidas y acciones de mejora derivadas. Por ministerio



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

Gráfico 53 Número de sugerencias recibidas y acciones de mejora derivadas. Por ministerio



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

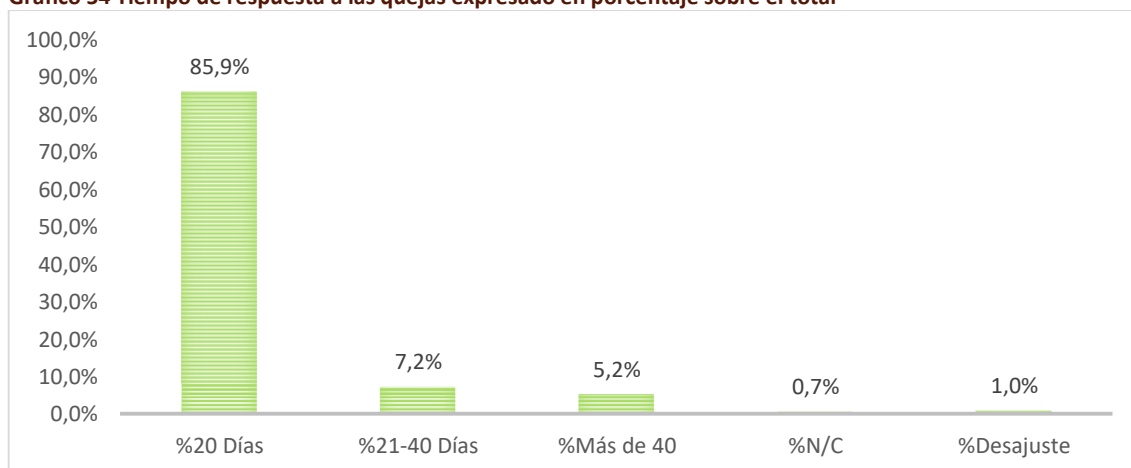
3.5.4. Tiempos de respuesta

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 2022 el 85,9% de las quejas recibidas se han contestado en el plazo legalmente establecido, el 7,2% fueron contestadas antes de que trascurrieran 40 días desde su recepción y el 5,2% en un plazo superior a 40 días. Un 0,7% no han sido contestadas por falta de requisitos formales (identificación, dirección, etc.) para dirigir la respuesta.

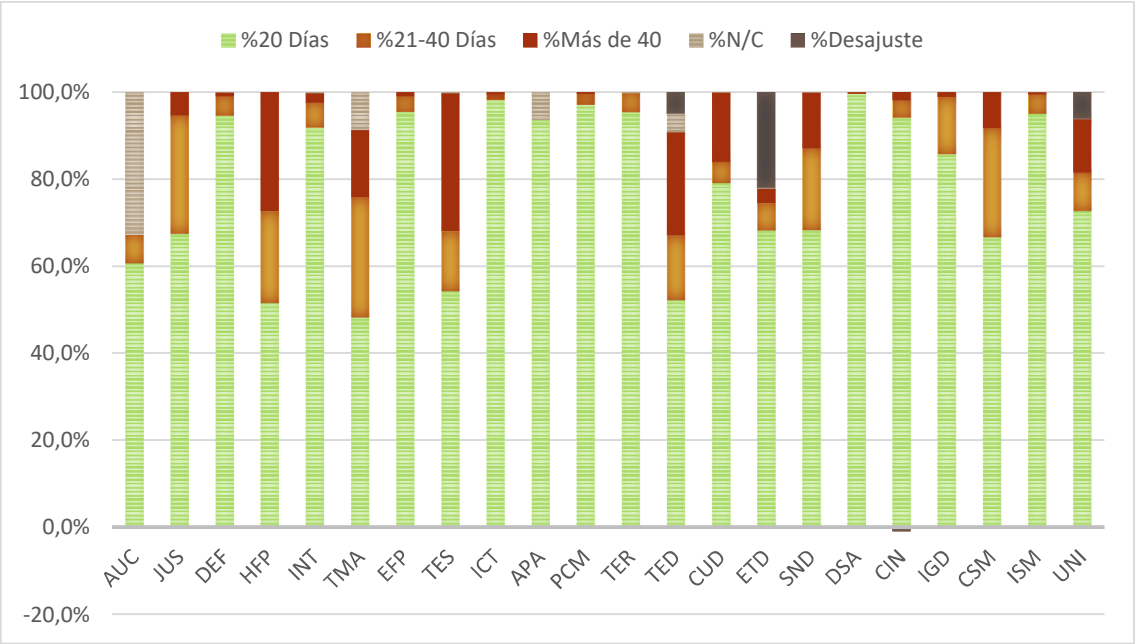
Gráfico 54 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 26

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

Gráfico 55 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio



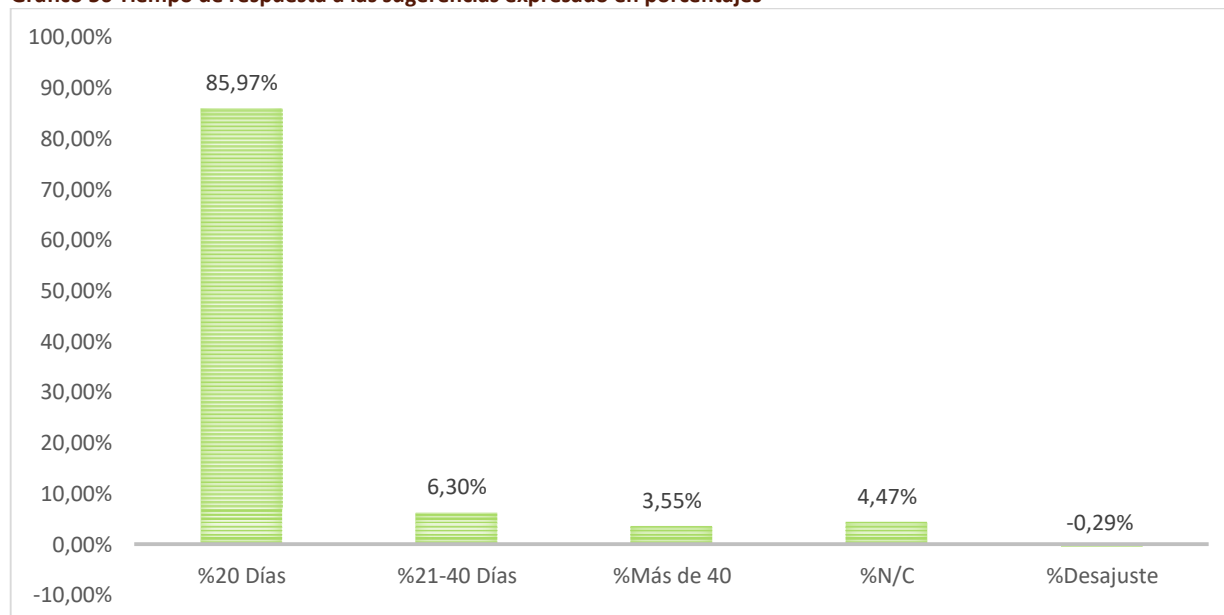
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 26

Los mejores datos sobre tiempos de respuesta a las quejas los han registrado en el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con el 99,50% contestadas en tiempo menor de 20 días hábiles, seguido del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo que ha contestado el 98,2 % y el Ministerio de Presidencia y Relaciones con las Cortes con un 97,0%.

Por lo que respecta a las sugerencias recibidas en el año 2022, un 85,97% de las mismas fueron contestadas antes de los 20 días hábiles y un 6,30% entre los días 21 y 40. Tan solo un 3,55% fueron contestadas en más de 40 días.

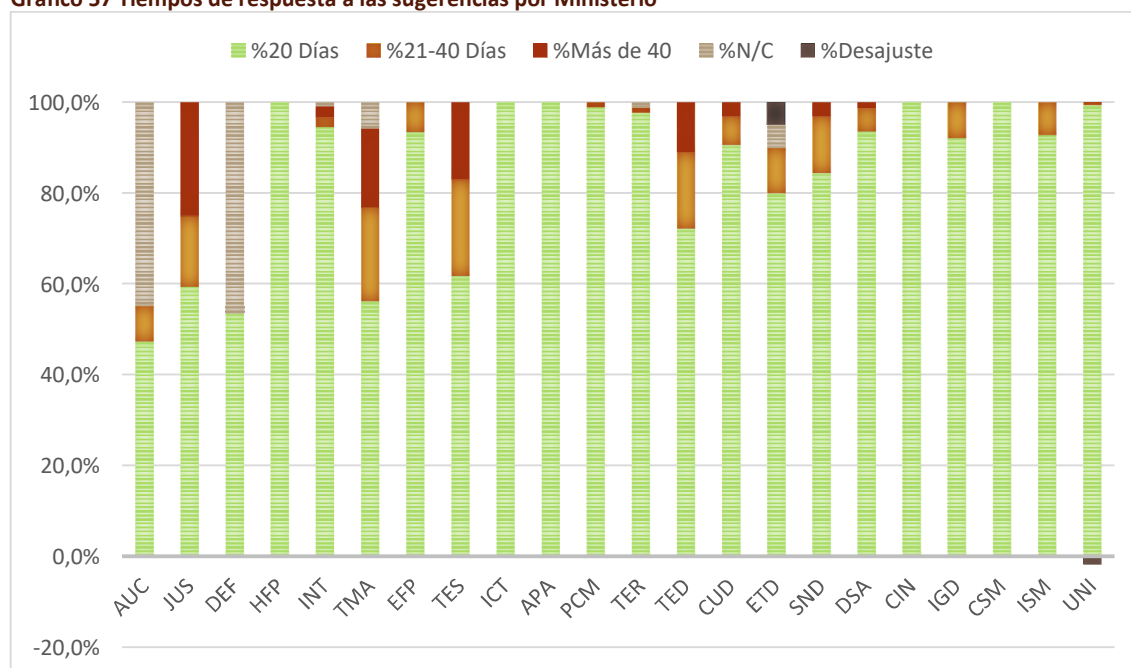
Por otra parte, en 2022 el 4,47% no fueron contestadas por falta de requisitos formales (v.g. falta dirección a la que contestar o falta de datos suficientes de identificación...).

Gráfico 56 Tiempo de respuesta a las sugerencias expresado en porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 27

Gráfico 57 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio



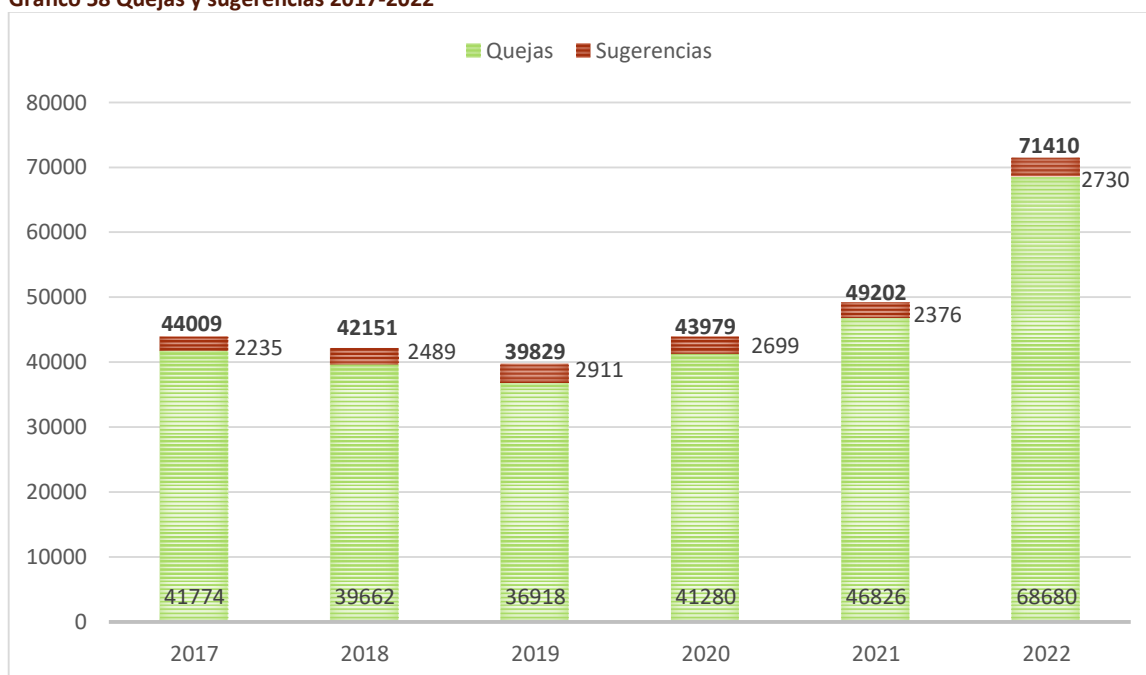
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 27

Destacan las actuaciones de los Ministerios de Hacienda y Función Pública, de Industria, Comercio y Turismo, de Agricultura, Pesca y Alimentación, de Ciencia e Innovación y de Consumo, con el 100% de sugerencias contestadas en menos de 20 días hábiles.

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

Durante el periodo 2017-2022 se han recibido en la AGE un total de 290.580 quejas y sugerencias, de las que el 95% se han correspondido con quejas y el 5% con sugerencias, con un promedio anual de comunicaciones de 47.816.

Gráfico 58 Quejas y sugerencias 2017-2022

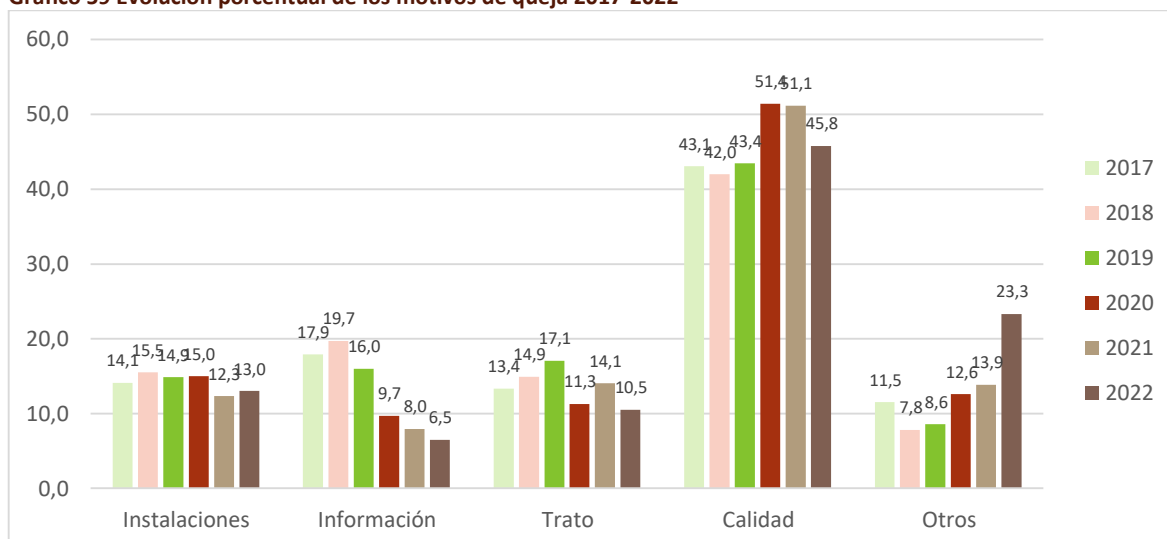


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Desagregando estos datos, durante el periodo 2017-2022 se han recibido en la Administración General del Estado un total de 275.140 quejas, correspondiendo al año 2022 un total de 68.680, esto es un 46,6% más respecto al año 2021, continuando con la serie ascendente iniciada en 2020.

En el periodo 2017-2022 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.

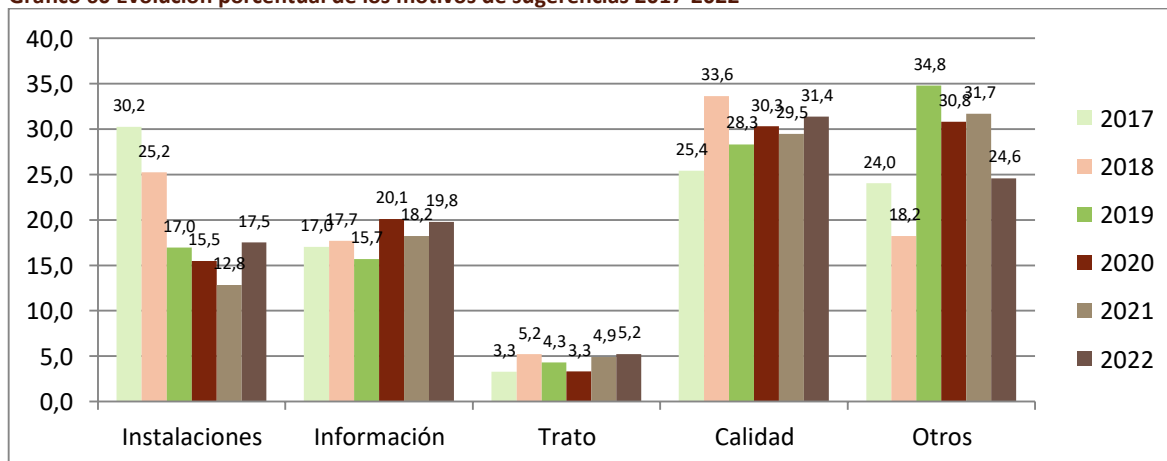
Gráfico 59 Evolución porcentual de los motivos de queja 2017-2022



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

Los motivos de presentación de sugerencias en el periodo 2017-2022 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 60 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2017-2022

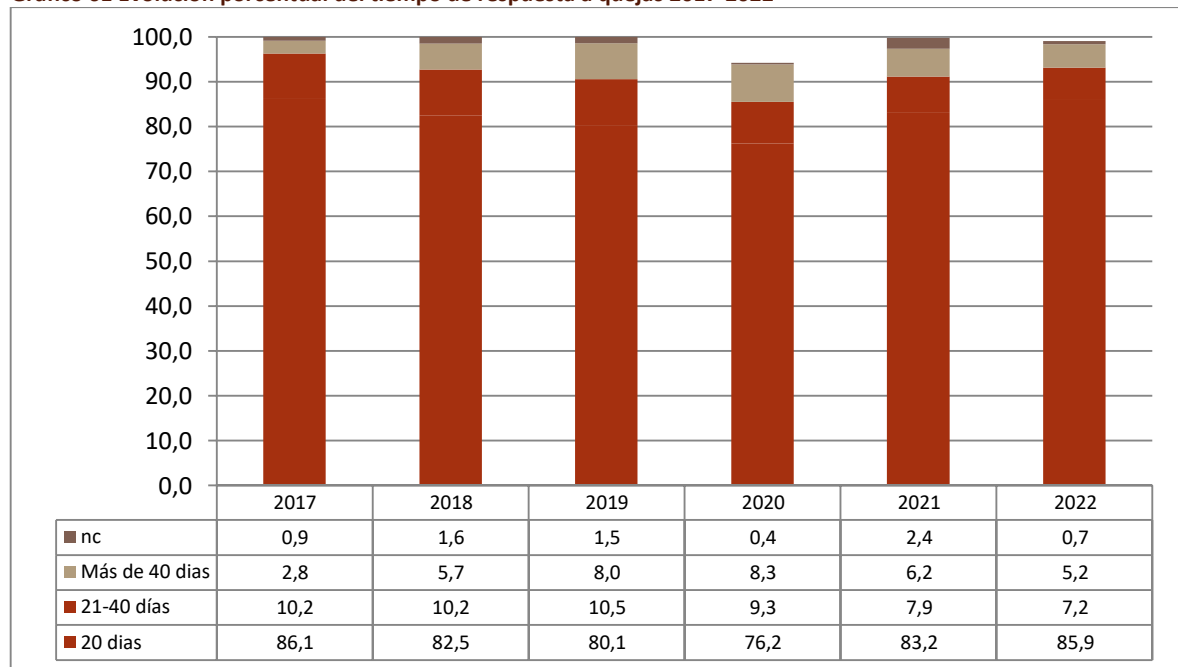


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En relación con el tiempo de respuesta en el periodo 2017-2022, se constata que el cumplimiento del plazo legal de respuesta se viene cumpliendo en la horquilla comprendida entre el 76% y el 86.

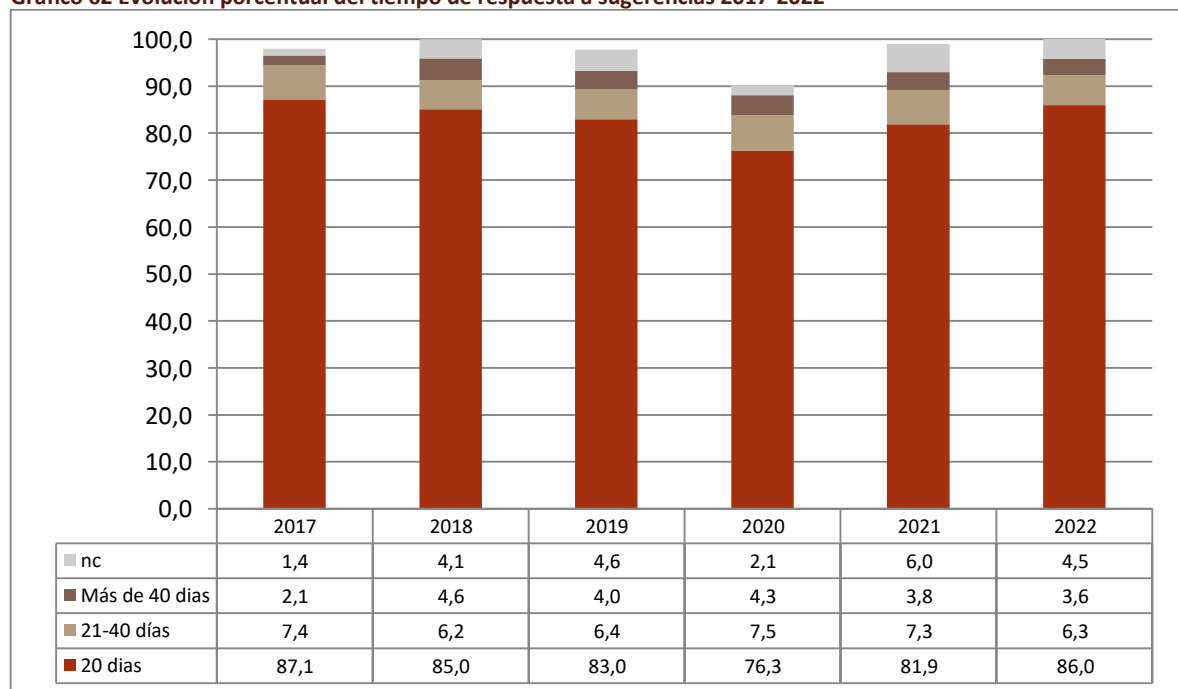
Esta evolución se muestra en los dos gráficos siguientes:

Gráfico 61 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2017-2022



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

Gráfico 62 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2017-2022



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 255.318, de las que 253.974 fueron quejas y 1.344 sugerencias.

Tabla 6 Quejas y sugerencias recibidas en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Organismo de aplicación voluntaria	Quejas	Sugerencias	Total
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	837	77	914
Museo Nacional del Prado	380	16	396
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	3	3	6
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	239.913		239.913
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	2.832		2.832
ENAIRE	35	0	35
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	100	728	828
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	9.874	520	10.394
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	26	23	49
	254.000	1.367	255.367

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 84 acciones de mejora.

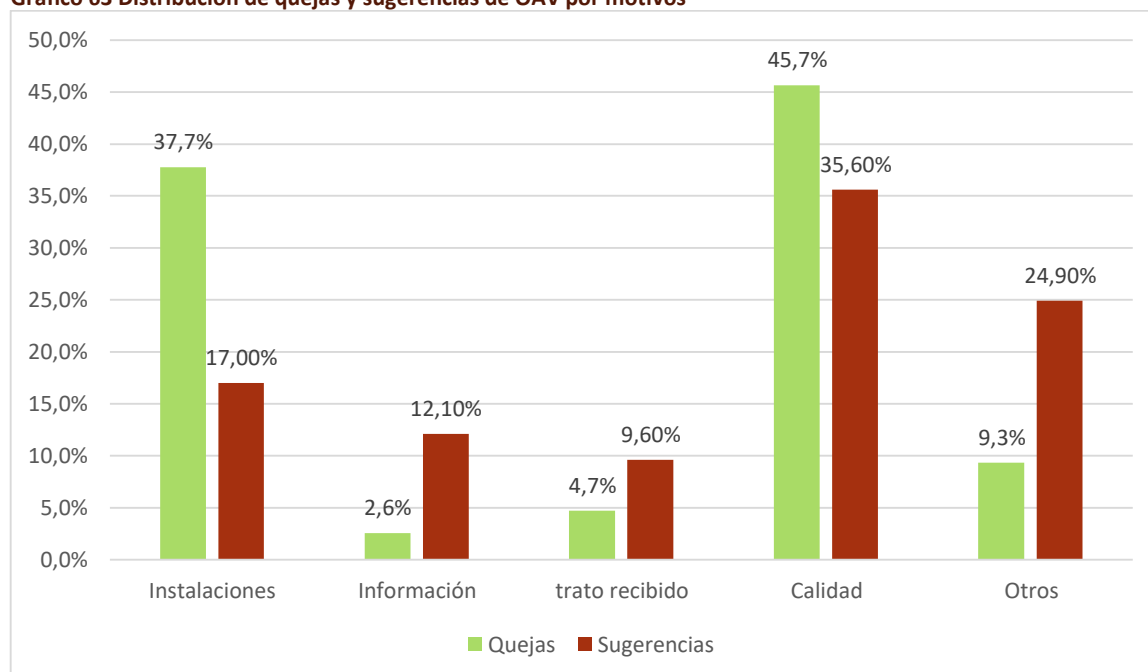
Tabla 7 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria

Organismo de aplicación voluntaria	Acciones Quejas	Acciones Sugerencias	total
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	47	11	58
Museo Nacional del Prado	7	2	9
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	0	0	0
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	7	0	7
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	0	0	0
ENAIRE	0	0	0
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	7	3	10
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	8	0	8
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	0	0	0
	76	16	92

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

Gráfico 63 Distribución de quejas y sugerencias de OAV por motivos



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

Del total de quejas recibidas, 254.000, el 34,84% han sido respondidas en menos de 20 días hábiles, el 12,63% en un tiempo comprendido entre los 21 y los 40 días, y el 52,49% en un tiempo superior a 40 días.

Tabla 8 Tiempo de respuesta a las quejas en Organismos de Aplicación Voluntaria

Organismo de aplicación voluntaria	<20 días	21-40 días	más de 40	no contestadas
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	778	28	28	3
Museo Nacional del Prado	148	99	54	79
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	3			
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	75.135	31.699	133.079	0
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	2.458	230	126	18
ENAIRE	30	2	3	0
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	100			
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	9.834	18	22	
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	26	0	0	0
	88.512	32.076	133.312	100

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

En lo relativos a las sugerencias, el 46,01% han recibido contestación antes de 20 días hábiles.

Tabla 9 Tiempo de respuesta a las sugerencias en Organismos de Aplicación Voluntaria

Organismo de aplicación voluntaria	<20 días	21-40 días	más de 40	no contestadas
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	68	8	1	0
MUSEO NACIONAL DEL PRADO	16	0	0	0
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	3			
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora				
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)				
ENAIRE				
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda				728 ⁸
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	519	1		
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	23			
	629	9	1	728

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

⁸ No contestadas por falta de requisitos formales (v.g. falta dirección a la que contestar, o falta de datos suficientes de identificación...)

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.

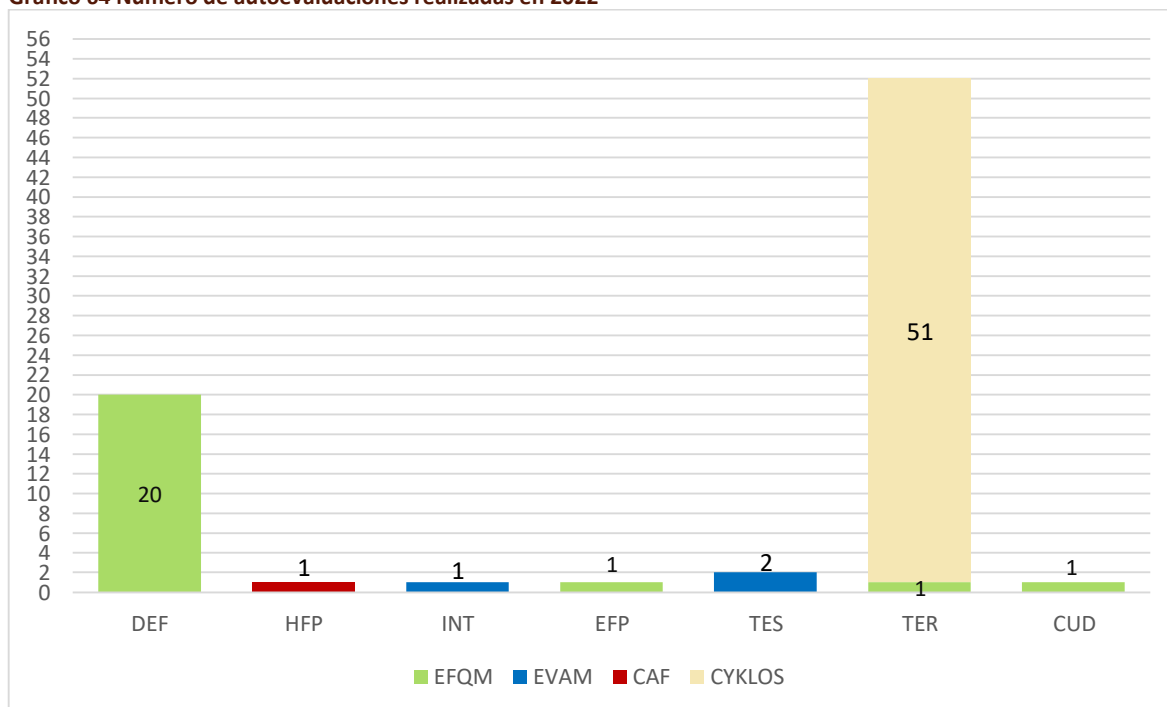
Para la realización de las autoevaluaciones, los órganos y organismos tomarán como referencia, de entre los modelos a los que se ha hecho referencia, el más adecuado a su situación. En función de los resultados obtenidos se elaborarán planes o programas de mejora.

3.6.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2022

Durante el año 2022 se han llevado a cabo en la Administración General del Estado un total de 78 procesos de autoevaluación conforme a los modelos de excelencia.

De las autoevaluaciones realizadas, 23 han sido con el modelo EFQM, 3 con el modelo EVAM y 1 con el modelo CAF. Este año se incluyen las realizadas con el modelo CYKLOS, que han sido 51⁹.

Gráfico 64 Número de autoevaluaciones realizadas en 2022

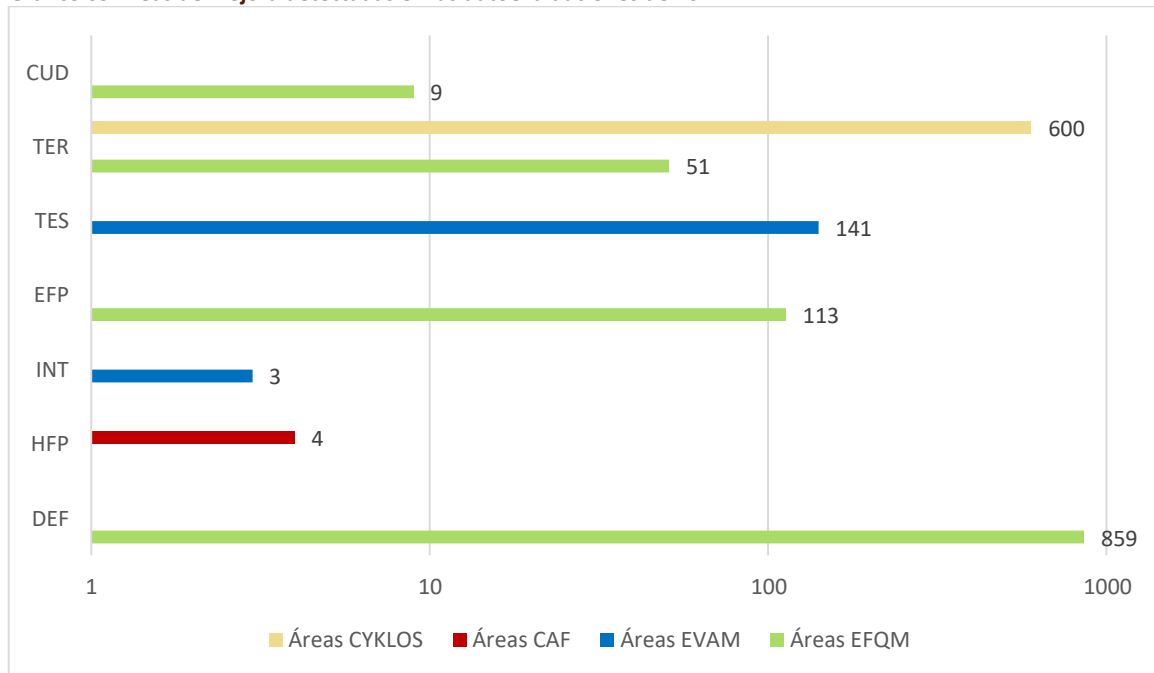


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Con motivo de las autoevaluaciones, se han detectado un total de 1780 áreas de mejora, de las cuales 859 corresponden al Ministerio de Defensa, 651 al Ministerio de Política Territorial y 141 al Ministerio de Trabajo y Economía Social.

⁹ Resolución de la Secretaría de Estado de Función Pública de 11/12/2021 (BOE 24/12/2021), por la que se reconoce el Test de Calidad «CYKLOS» como herramienta de autoevaluación simplificada.

Gráfico 65 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de 2022

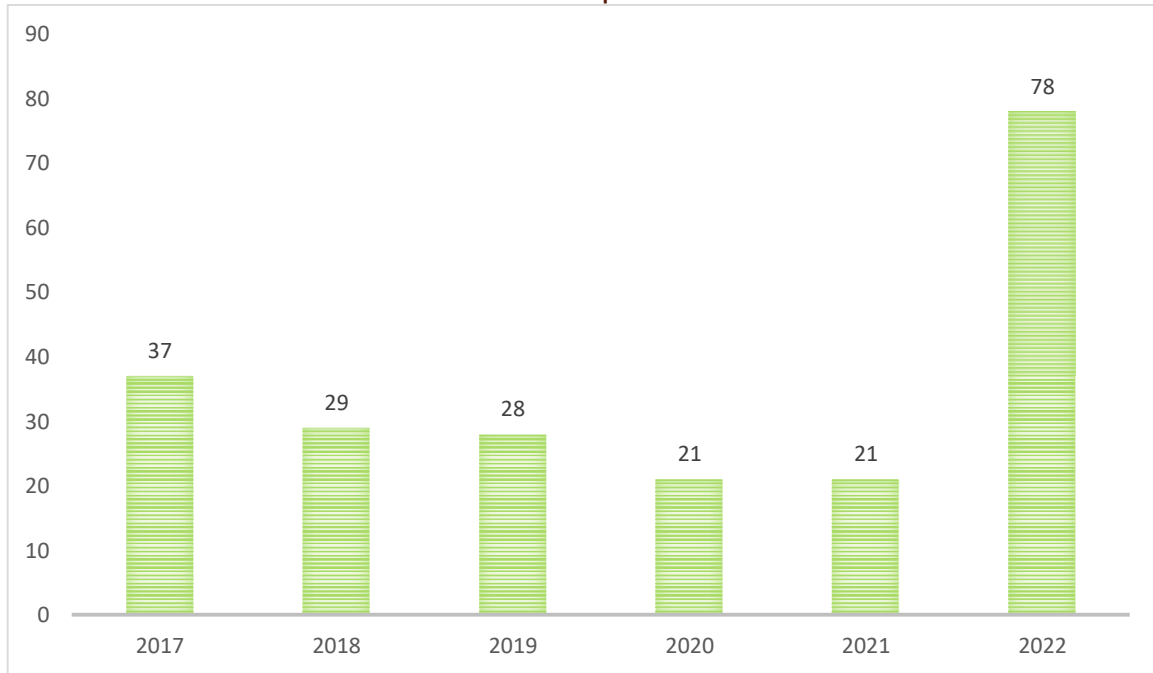


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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

Durante el periodo 2017-2022 se han realizado un total de 214 autoevaluaciones conforme a modelos de excelencia, lo que arroja un promedio anual de 36 autoevaluaciones.

Gráfico 66 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2017-2022



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 2022, Puertos del Estado y Autoridades Portuarias llevó a cabo 1 autoevaluación conforme al modelo EFQM, detectando 27 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 XV edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública por Orden HFP/105/2022, de 16 de febrero, publicada en el BOE del 19 de febrero de ese mismo año.

3.7.1. Subprograma de reconocimiento a la excelencia

La Dirección General de Gobernanza Pública emitió en 2022, 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.

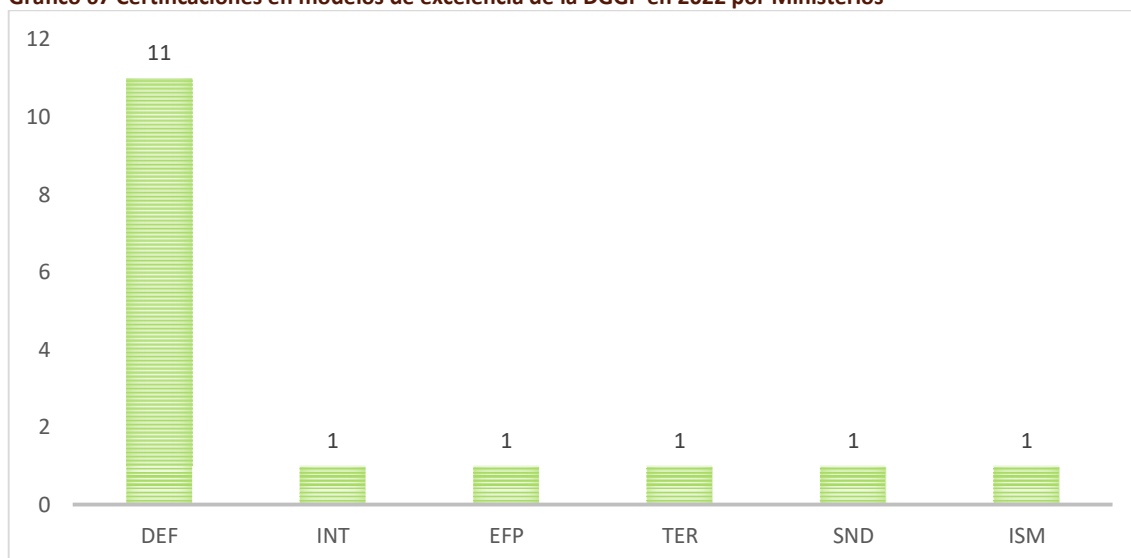
De acuerdo con el mencionado procedimiento, se emite una certificación del nivel de excelencia a aquellas organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a modelos de referencia y hayan sometido sus resultados a la correspondiente validación, de acuerdo con el programa de reconocimiento. El proceso 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 13 organizaciones de la AGE, 10 del Ministerio de Defensa, 1 del Ministerio de Política Territorial, 1 del Ministerio del Interior y 1 del Ministerio de Sanidad.

Además, en 2022 renovaron su certificación 3 organizaciones públicas de la AGE.

En total, durante el año 2022 se emitieron por parte de la DGGP un total de 16 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 con 10 certificaciones y 1 renovación.

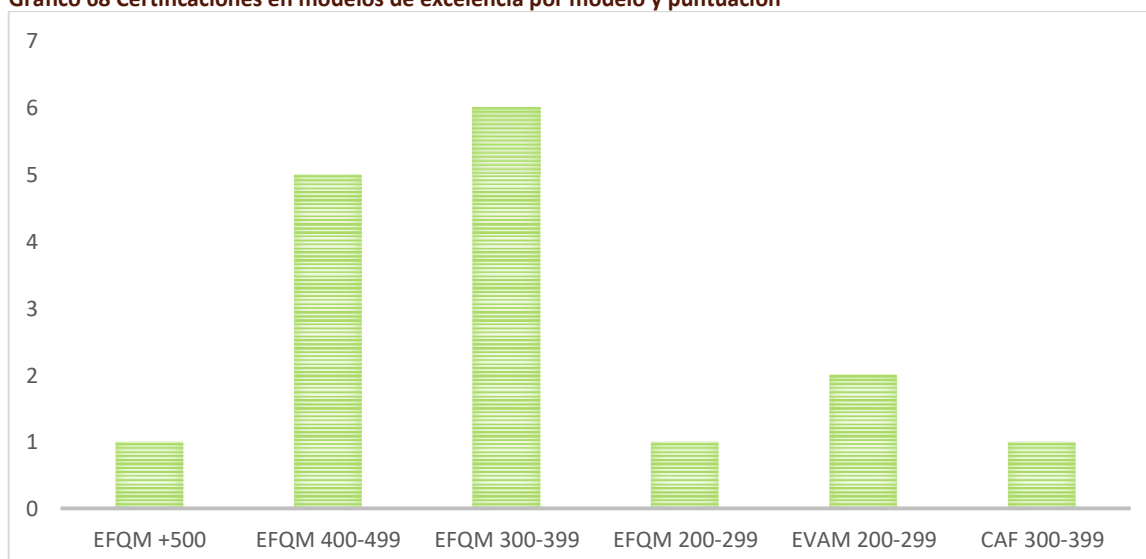
Gráfico 67 Certificaciones en modelos de excelencia de la DGGP en 2022 por Ministerios



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 2022 se han emitido 13 certificaciones conforme al modelo EFQM, de las que 11 han sido nuevas y 2 se han correspondido con renovaciones de certificados obtenidos anteriormente. Conforme al modelo EVAM se ha producido 1 certificación nueva y 1 renovación y, por último, en relación con el modelo CAF se ha llevado a cabo 1 nueva certificación.

Gráfico 68 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.

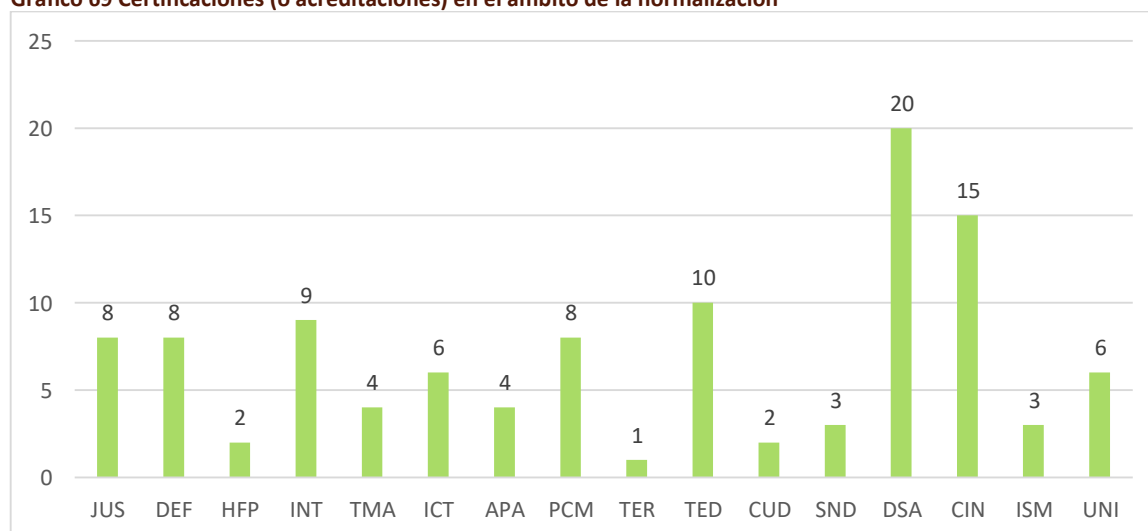
Tabla 10 Certificaciones (y renovaciones) conforme a modelos de excelencia

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	MODELO	NIVEL	NUEVA/RENOVACION
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Valladolid	EFQM	+500	Nueva
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en Illes Balears	EFQM	400-499	Nueva
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Salamanca	EFQM	400-499	Nueva
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Ávila	EFQM	400-499	Nueva
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Jaén	EFQM	400-499	Nueva
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Huelva	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Política Territorial	Subdelegación del Gobierno en Bizkaia	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Defensa	Delegación Especial del ISFAS en Cantabria	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Defensa	Delegación Especial del ISFAS de Galicia en la Coruña	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en la Región de Murcia	EFQM	300-399	Nueva
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en León	EFQM	200-299	Nueva
Ministerio del Interior	Inspección de Personal y Servicios de Seguridad	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 Albacete	EFQM	400-499	Renovación
Ministerio de Educación y Formación Profesional	Oficina de Atención al Ciudadano	EFQM	300-399	Renovación
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina en Castellón	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 109 certificaciones (o acreditaciones) de calidad¹⁰ vigentes en 2022, siendo las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 17025.

Gráfico 69 Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización



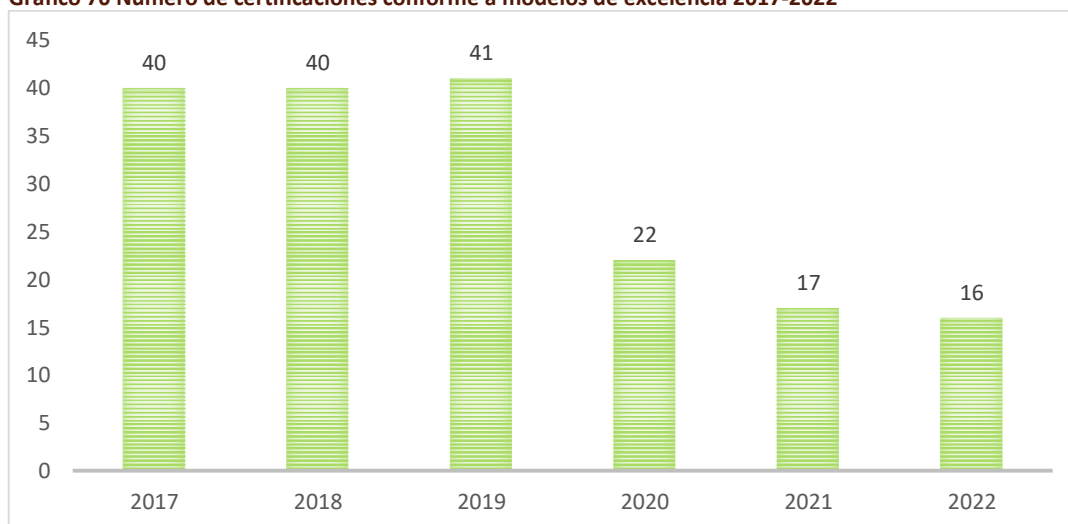
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

¹⁰ Anexo I: Relación de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización.

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

Durante el periodo 2017-2022 se han emitido un total de 176 certificados en modelos de excelencia, conforme al procedimiento establecido en el Marco General, a órganos y organizaciones de la AGE.

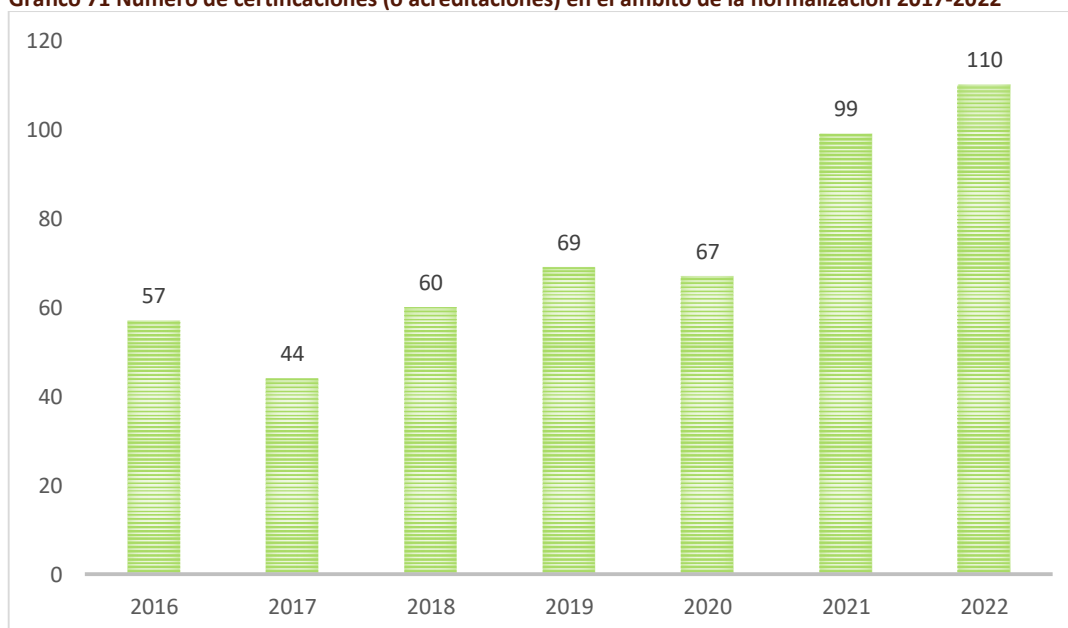
Gráfico 70 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2017-2022



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 2017-2022, se han obtenido un total de 449 certificaciones (o acreditaciones), lo que arroja una media de 75 certificaciones (o acreditaciones) al año.

Gráfico 71 Número de certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2017-2022



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

Entre los OAV, ENAIRE ha recibido una certificación EFQM emitida por una entidad diferente a la DGCGA.

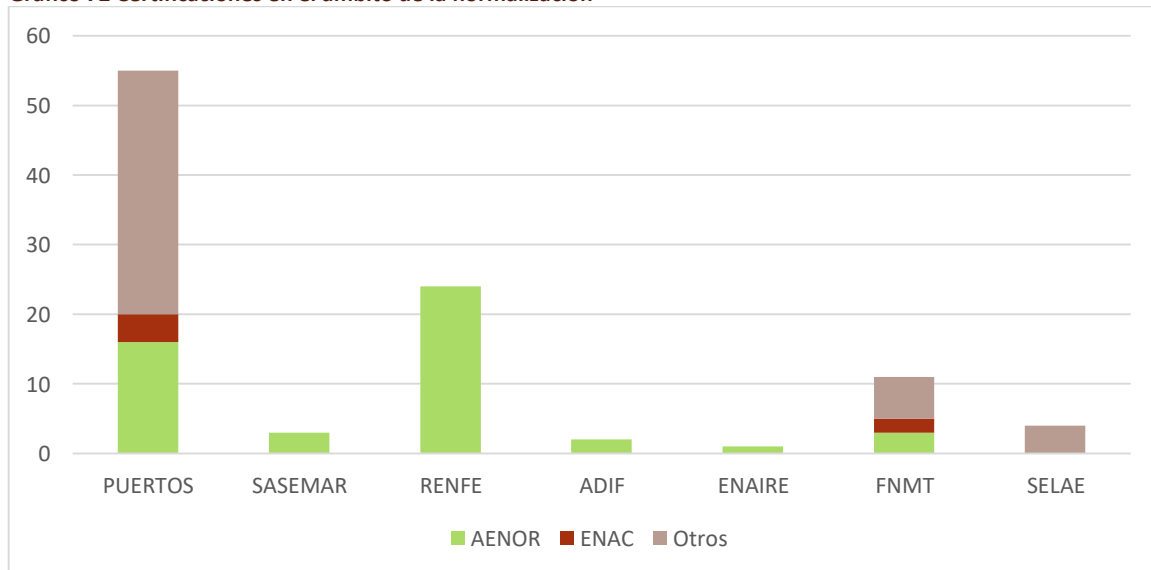
También han recibido 100 certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización:

Tabla 11 Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización en los Organismos de Aplicación Voluntaria

Ministerio	certificaciones emitidas	AENOR	ENAC	OTROS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	55	16	4	35
Museo Nacional del Prado	0	0	0	0
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	3	3	0	0
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	24	24	0	0
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	2	2	0	0
ENAIRE	1	1	0	0
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	11	3	2	6
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	4	0	0	4
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	0	0	0	0
	100	49	6	45

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

Gráfico 72 Certificaciones en el ámbito de la normalización



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 HFP/105/2022, de 16 de febrero, 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 13 organizaciones de la AGE que se presentaron al proceso de Reconocimiento del Nivel de Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, XV edición, en 2022 optaron al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 8 de ellas-

Tabla 12 Organizaciones, certificadas en 2022, candidatas a Premio Excelencia XV Edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	MODELO	NIVEL
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Valladolid	EFQM	+500
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en Illes Balears	EFQM	400-499
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Salamanca	EFQM	400-499
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Ávila	EFQM	400-499
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Jaén	EFQM	400-499
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Huelva	EFQM	300-399
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Bizkaia	EFQM	300-399
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	ENAIRE	EFQM	

Fuente: datos de la DGCGA

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 2022 se presentaron 8 organizaciones de la AGE.

Tabla 13 Organizaciones candidatas Premio Innovación XV edición

MINISTERIO	ORGANIZACIÓN	PRÁCTICA
Ministerio de Defensa	Delegación de Defensa en la Ciudad de Ceuta	La Gestión Del Conocimiento, Clave En La Prestación De Servicios
Ministerio de Defensa	Dirección General De Asuntos Económicos Del Ministerio De Defensa	Desarrollo E Implantación De Un Modelo De Excelencia En La Gestión De Las Compras Públicas Y Un Sistema De Evaluación De La Función Compras
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Oficina Española De Patentes Y Marcas	Mio, Herramienta De Consulta De Expedientes De Propiedad Industrial
Ministerio del Interior	Dirección General De La Guardia Civil	El Nuevo Marco De Actuación De La Guardia Civil En Materia De Sostenibilidad Para El Periodo 2021-2025
Ministerio del Interior	Ministerio Del Interior	Protección Temporal, Documentación, Residencia Y Trabajo A Personas Desplazadas Desde Ucrania
Ministerio de Sanidad	Dirección General De Salud Pública	Control Sanitario A Los Viajeros Internacionales En Los Aeropuertos Españoles
Ministerio de Ciencia e Innovación	Instituto De Astrofísica De Canarias	Mejoras En La Gestión Y Provisión De Los Servicios Generales
Ministerio de Ciencia e Innovación	Ministerio De Ciencia E Innovación	Vídeos Formativos En Materia De Protección De Datos De Carácter Personal

Fuente: datos de la DGCGA

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 2022 se presentaron 3 organizaciones de la AGE.

Tabla 14 Organizaciones candidatas Premio Ciudadanía, XV edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	PRÁCTICA
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Secretaría de Estado de Medio Ambiente	ÍNDICE NACIONAL DE CALIDAD DEL AIRE EN ESPAÑA
Ministerio del Interior	Dirección General de la Guardia Civil	LAS CARTAS DE SERVICIO DE LA GUARDIA CIVIL COMO EXPRESIÓN DE SU COMPROMISO ESTRATÉGICO CON LA CIUDADANÍA
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	Agencia Estatal BOE	CÓDIGOS ELECTRÓNICOS COVID-19

Fuente: datos de la DGCGA

El proceso de concesión de la XV edición de los Premios finalizó en 2022 con la publicación de la Orden HFP/779/2022, de 28 de julio, por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XV edición (BOE del 10 de agosto).

En el ámbito de la AGE fueron galardonadas 8 organizaciones, con el siguiente detalle:

Tabla 15 Relación de Premios XV 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	Subdelegación de Defensa en Valladolid	Premio Excelencia	PREMIO
Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana	ENAIRE	Premio Excelencia	ACCÉSIT
Ministerio de Defensa	Subdelegación del Gobierno en Bizkaia	Premio Excelencia	MENCIÓN ESPECIAL
Ministerio de Sanidad	Dirección General de Salud Pública	Premio Innovación en la gestión	PREMIO
Ministerio de Defensa	Dirección General de Asuntos Económicos	Premio Innovación en la gestión	PREMIO

Ministerio del Interior	Dirección General de la Guardia Civil	Premio Innovación en la gestión	ACCÉSIT
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	Agencia Estatal BOE	Premio Ciudadanía	PREMIO
Ministerio para la transición Ecológica y Reto Demográfico	Secretaría de Estado de Medio Ambiente	Premio Ciudadanía	ACCÉSIT

Fuente: datos de la DGCGA

A continuación, se detallan otros premios y reconocimientos recibidos por los diferentes Departamentos Ministeriales durante 2022 y que suponen un reconocimiento en campos referentes a su actividad.

Tabla 16 Sellos de Cristal otorgados por la Dirección General de Gobernanza Pública en 2022 a organizaciones que han obtenido certificaciones por el uso de modelos de excelencia.

MINISTERIO	ORGANIZACIÓN/UNIDAD
Ministerio de Defensa	Subdelegación de Defensa en Valladolid
	Delegación de Defensa en Baleares
	Subdelegación de Defensa en Jaén
	Subdelegación de Defensa en Salamanca
	Subdelegación de Defensa en Ávila
	Delegación Especial del ISFAS de Galicia en A Coruña
	Subdelegación de Defensa en Huelva
	Delegación de Defensa en la Región de Murcia
	Subdelegación del Gobierno en Bizkaia
Ministerio de Política Territorial	Subdelegación del Gobierno en Bizkaia
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Dirección Provincial del Instituto Social de la Marina en Valencia

Fuente: datos de la DGCGA

En el Anexo III se encuentra la relación de otros premios de Excelencia concedidos a organizaciones de la AGE, así como los premios recibidos en 2022 a otras iniciativas.

De la misma manera, aparece la relación de otros premios de calidad y premios a otras iniciativas otorgados a los OAV.

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 (...)”.

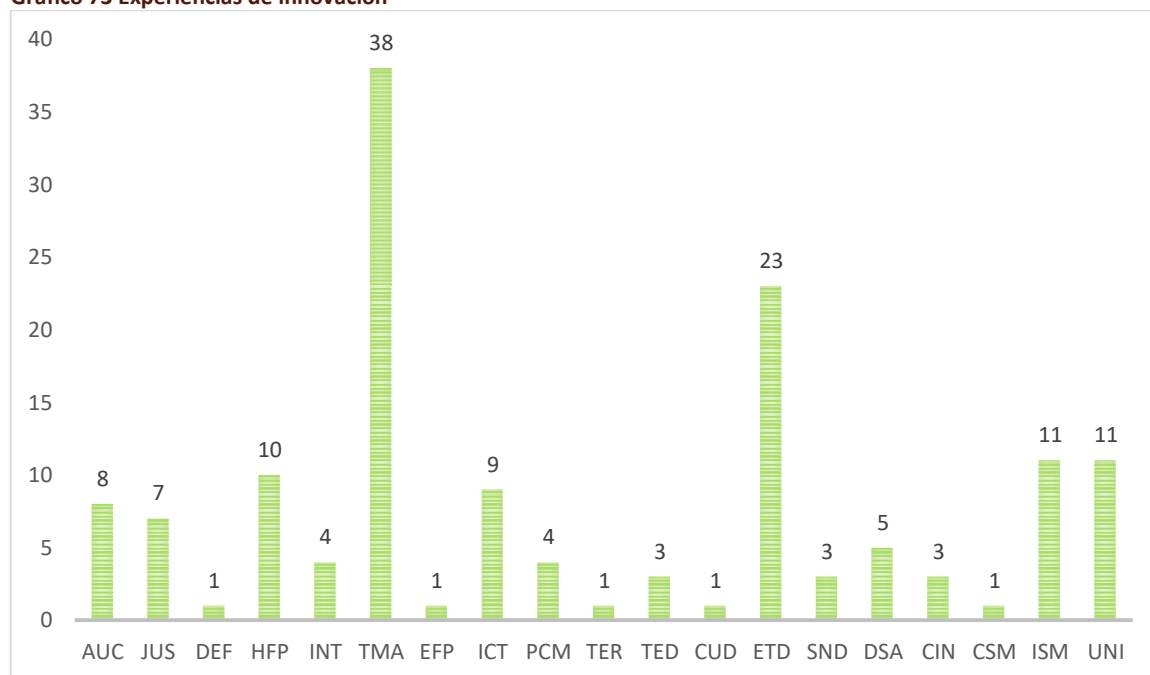
De las iniciativas informadas por parte de los Departamentos Ministeriales correspondientes al año 2022, en el Anexo VI de este informe se publican 144 prácticas, que cumplen las características esenciales de una innovación pública¹¹:

- 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 público¹²): la innovación debe proporcionar resultados públicos mejores y concretos, incluyendo eficiencia, eficacia, efectos e incremento de la satisfacción.

¹¹ Tal y como se describía en el formulario de petición de datos.

¹² 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

Gráfico 73 Experiencias de innovación¹³



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

¹³ Se incluyen las experiencias de innovación de los OAV en sus respectivos ministerios

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 2022 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 2022 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, seguido del programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción, para el que se han planificado actuaciones.

En total se contabilizan 461 objetivos en los 68 planes presentados, que supone un decremento aproximado del 6% sobre los objetivos establecidos en el periodo anterior.

Para 2022, se ha optado por incorporar en el informe url's específicas para cada uno de los programas de calidad en vez de las genéricas incorporadas en el informe del año 2021. Las url's específicas pueden ser consultadas en el Anexo V.

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 2022, ya que diecinueve de los veintidós Departamentos Ministeriales presentan actividad en este programa.

En concreto, se han realizado un total de 625 estudios a usuarios externos. De ellos un 80,96% son estudios de evaluación de la satisfacción y el restante 19,04% son 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 (88%) en los departamentos ministeriales.

En el caso de los Organismos de Aplicación Voluntaria (OAV) se han llevado a cabo 93 estudios siendo la mayor parte (83%) de carácter cuantitativo.

Sería recomendable los Departamentos Ministeriales publicaran sistemáticamente los datos y resultados de estos estudios en sus webs públicas.

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 nuevas y actualizadas. En total, a fecha 31 de diciembre de 2022, se encuentran vigentes 195 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 93,65%.

Respecto a los OAV, a 31 de diciembre de 2022 se encontraban vigentes 4 cartas de servicio. El grado medio de cumplimiento de los compromisos se sitúa en el 88,87%.

Sería recomendable que los Departamentos Ministeriales publicaran sistemáticamente no sólo las Cartas de Servicios en sus webs públicas, sino también el grado de cumplimiento de los compromisos contenidos en las mismas.

Programa quejas y sugerencias

A la vista de la información analizada sobre el Programa de Quejas y Sugerencias con los datos de 2022, cabría resaltar cuatro aspectos:

- Primero. - Un alto porcentaje de quejas (85,9%) se contestan dentro del plazo establecido en el Real Decreto 951/2005. En el caso de las Sugerencias es del 85,97%.

- Segundo. - Un porcentaje de las quejas del 40,2% 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 45%. 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.
- Tercero. - El motivo mayoritario de presentación tanto de quejas como de sugerencias ha sido la calidad del servicio prestado (45,8% y 31,4% respectivamente), 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.
- Cuarto. – Cinco de los Ministerios no han facilitado información en 2022 de las acciones de mejora derivadas de las quejas y sugerencias. Estas acciones representan la respuesta de las organizaciones para eliminar o reducir la causa de las quejas de los ciudadanos y es una información muy valiosa.

Por otra parte, se observa que el 23,3% de las quejas y el 31,7% de las sugerencias se clasifican bajo un epígrafe genérico (otras causas), circunstancia que impide obtener información sobre el motivo real de la queja o sugerencia.

Durante el periodo 2017-2022, se han recibido en la Administración General del Estado un total de 275.140 quejas, correspondiendo al año 2022 un total de 68.680. Esta cifra supone un 46,6% más respecto al año 2021, 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.

El número de sugerencias recibidas en los Departamentos Ministeriales presenta una tendencia estable.

En cuanto a las acciones de mejora realizadas, cabe valorar positivamente la actuación en este campo del Ministerio de Política Territorial que lleva a cabo 78 acciones de mejora, seguido del Ministerio de Inclusión (26) y el de Universidades (23).

En lo relacionado con el tiempo de respuesta, en el conjunto de la AGE, el 85,9% de las quejas se responden en menos de 20 días. Por lo que se refiere a las sugerencias este plazo se cumple en el 85,97%.

Programa evaluación de la calidad

Durante el año 2022 se han realizado un total de 78 autoevaluaciones conforme a modelos de excelencia reconocidos, de ellas 23 conforme al modelo EFQM, 3 al modelo EVAM, 1 al modelo CAF y 51 conforme al modelo CYKLOS. Fruto de las autoevaluaciones se han detectado un total de 1780 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 27 áreas de mejora

Programa de reconocimiento

Durante el año 2022 se han expedido un total de 16 certificaciones (incluyendo renovaciones de la certificación inicial) conforme a los modelos de excelencia reconocidos acumulándose en cuatro Departamentos Ministeriales. En concreto, el Ministerio de Defensa ha obtenido 11 certificaciones (10 certificaciones y 1 renovación) y los Ministerios de Inclusión, Seguridad, Social y Migraciones, de Interior, de Educación y Formación Profesional, de Política Territorial y de Sanidad con una cada uno. El modelo más utilizado ha sido EFQM, con 13 certificaciones.

Se observa que los OAV obtienen mayoritariamente sus certificaciones en el ámbito de la normalización con 100 certificaciones en el año 2022.

5. Anexos

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

Tabla 17 Departamentos Ministeriales: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2022

5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES <u>RELACIONADAS CON LA CALIDAD</u> , NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2022			
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 BARCELONA (297/LE639)	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 Justicia	INSTITUTO NACIONAL DE TOXICOLOGÍA Y CIENCIAS FORENSES. DEPARTAMENTO DE MADRID (297/LE1366)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
Ministerio de Justicia	INSTITUTO NACIONAL DE TOXICOLOGÍA Y CIENCIAS FORENSES. DEPARTAMENTO DE MADRID (297/LE1367)	UNE-EN-ISO 17025	ENAC
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 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 Defensa	CENTRO DEPORTIVO SOCIO-CULTURAL MILITAR "ALCALÁ"	UNE-EN ISO 14001:2015	OCA GLOBAL (OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.U)
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 Defensa	FARMET MADRID	UNE EN ISO 17025	DGAM
Ministerio de Defensa	FARMET CERRO MURIANO	UNE EN ISO 17025	DGAM
Ministerio de Defensa	FARMET GENERAL MORILLO	UNE EN ISO 17025	DGAM
Ministerio de Defensa	FARMET GENERAL MENACHO	UNE EN ISO 17025	DGAM
Ministerio de Hacienda y Función Pública	PARQUE MÓVIL DEL ESTADO, O.A.	ISO 39001	FULL AUDIT
Ministerio de Hacienda y Función Pública	PARQUE MÓVIL DEL ESTADO, O.A.	ISO 45001	FULL AUDIT
Ministerio del Interior	ENTIDAD ESTATAL TRABAJO PENITENCIARIO Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.- TALLERES PENITENCIARIOS	UNE EN-ISO 9001:2015	ENAC-CÁMARA CERTIFICA
Ministerio del Interior	DGP. DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA	Cumplimiento del reglamento EIDAS de acuerdo con el estándar ISO/IEC 17065 y normativa ETSI EN 319 403	AENOR
Ministerio del Interior	DGP. ES.CAO.027 (Centro de Mantenimiento del Servicio de Medios Aéreos)	Certificación EASA-AESA	AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea)
Ministerio del Interior	DGP. E-ATO-263 (Centro de Formación del Servicio de Medios Aéreos)	Certificación EASA-AESA	AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea)
Ministerio del Interior	DGGC. SERVICIO DE CRIMINALÍSTICA (Guardia Civil) (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 (Guardia Civil) (Laboratorio de Comandancia de Albacete, 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 (Guardia Civil) (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 (Guardia Civil)	Acuerdo sobre Acreditación y Control de Calidad de los Laboratorios de genética forense.	Comisión Nacional para el Uso Forense del ADN
Ministerio del Interior	DGGC. ACADEMIA DE OFICIALES DE LA GUARDIA CIVIL	UNE-EN ISO 9001:2015	Certificación y Confianza Cámara, S.L.U.
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Procesos de titulación y formación marítima, actividades inspectoras, auditoría, certificación y autorizaciones a buques sometidos a convenios internacionales IMO desarrollados por la DGMM	ISO 9001:2018	Tüv
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas - Centro de Estudios de Técnicas Aplicadas (CETA) Actividad: Ensayo	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)

	Acreditación 82/LE1955 - Protección Radiológica		
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas - 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 y Experimentación de Obras Públicas - 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 Certification
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Oficina Española de Patentes y Marcas	Renovación ISO 9001:2015	SGS
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Oficina Española de Patentes y Marcas	Renovación UNE 1666006:2018	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 2022)
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Laboratorio de cinemómetros del Centro Español de Metrología 24/07/2009	UNE-EN ISO/IEC 17020	ENAC (Reevaluación de la acreditación 13/12/2022)
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Laboratorio de etilómetros del Centro Español de Metrología 24/07/2009	UNE-EN ISO/IEC 17020	ENAC (Reevaluación de la acreditación 13/12/2022)
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 Nacional de Sanidad Vegetal (Lugo)	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 "Política y Sociedad"	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

Cortes y Memoria Democrática			
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	LABORATORIO DE SANIDAD EXTERIOR DE VIGO	UNE EN ISO 17025:2017	ENAC
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUADIANA. LABORATORIO DE AGUAS - COMISARÍA DE AGUAS	17025:2017	ENAC
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Laboratorio de Análisis de Aguas de la Confederación Hidrográfica del Segura	UNE-EN ISO/IEC 17025	ENAC
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Servicio Potabilización y Potabilizadoras Adscritas - Mancomunidad de los Canales del Taibilla	9001 y 14001	Lloyd's Register
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Mancomunidad de los Canales del Taibilla: "Tramitación de los Expedientes de Expropiación y la Gestión del Patrimonio de la Mancomunidad de los Canales del Taibilla".	ISO9001:2015	ICDQ
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	RECURSOS HUMANOS, MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA.	9001	ICDQ
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	SERVICIO DE PREVENCIÓN PROPIO DE LA MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA	ISO 9001:2005	INTERTEK Certification Limited
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN DE LA MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA	NORMA UNE EN ISO 9001	ICDQ INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L
Ministerio para la Transición	Gestión de actividades de ocio, deportes y aventuras que llevan a cabo dentro de las instalaciones de	9001	ICDQ

Ecológica y el Reto Demográfico	Mancomunidad de los Canales del Taibilla		
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	Confederación Hidrográfica del Tago (El Laboratorio de Análisis de Aguas se encuentra acreditado, desde mayo de 2008, según la norma UNE-EN ISO 17025 sobre requisitos generales relativos a la competencia técnica de los laboratorios de ensayo y calibración, por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con el expediente nº 647LE/1352. Durante el año 2022 se ha continuado trabajando en la ampliación del alcance de dicha acreditación, de forma que son más de 300 parámetros los que permiten verificar la calidad de las aguas tanto de consumo, como aguas continentales y aguas residuales.) Se ha incluido por primera vez un parámetro relativo al control de especies invasoras en aguas continentales (determinación y recuento de larvas de mejillón cebra)	UNE-EN ISO/IEC 17025	Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)
Ministerio de Cultura y Deporte	Museo Nacional de Arqueología Subacuática. ARQVA	S de Sostenibilidad turística: ESP-33-AUD Ed.1 Rev.0 Especificación técnica para el cumplimiento de ODS	Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)
Ministerio de Cultura y Deporte	Centro de Tecnología del Espectáculo - INAEM	Otras normas de calidad	Fundación "Madrid por la competitividad" - Madrid Excelente
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	RD 1085/2009	CSN
Ministerio de Sanidad	CENTRO NACIONAL DE DOSIMETRÍA: SERVICIO DE DOSIMETRÍA PERSONAL	GUÍA DE SEGURIDAD 7.1 (REV.1)	CSN
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
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	Bureau Veritas
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 9002	AENOR
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	Prevent-T, Programa Nacional de Prevención de la Salud Cardiovascular Joven.	Premio Mejores Iniciativas de la Farmacia del año 2016, en el apartado de Formación	Correo farmacéutico
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 Erasmusplus, 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	LACISEP	UNE EN ISO 9001:2015 (renovación)	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	CLINISTEM	Normas de Correcta Fabricación de Medicamentos de Terapia Avanzada de la Unión Europea	AEMPS

Ministerio de Ciencia e Innovación	Laboratorio de Energía Solar Fotovoltaica del Ciemat (PVLab-Ciemat). Renovación de acreditación 272/LC10.237 por Auditoría Externa.	UNE-EN ISO/IEC 17025: 2017	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	Servicio de Dosimetría de Radiaciones (CIEMAT) Nº 144/LE1836	UNE-EN-ISO 17025 (renovación)	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	Unidad de Ingeniería del Laboratorio Nacional de Fusión	UNE EN ISO 9001:2015 (renovación)	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P.	UNE-EN-ISO 9001 (2 áreas certificadas)	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, F.S.P.	EFR 1000-2	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCIII-UCCT- Microscopia electrónica	UNE-EN ISO 15189	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	UCCT's	UNE-EN ISO 9001	AENOR
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCIII / Centro Nacional de Microbiología (Acreditación)	UNE-EN ISO 15189	ENAC
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	CENTRO NACIONAL DE SANIDAD AMBIENTAL	UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	ISCIII/Instituto de Investigación de Enfermedades Raras	UNE-EN_ISO15189	ENAC
Ministerio de Ciencia e Innovación	Certificación (ER-0383/2021). AENOR certifica que la organización Instituto de Salud Carlos III (ISCIII) dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015 para las actividades: A) La gestión de la Acción Estratégica en salud (Aprobación, publicación e instrucciones de la convocatoria y seguimiento científico) B) La gestión de la Evaluación, Acreditación y Seguimiento de Institutos de Investigación sanitaria, que se realizan en A) Subdirección General de Evaluación y Fomento de la investigación B) Subdirección General de Investigación en Terapia Celular y Medicina Regenerativa. Fecha de primera emisión:16-07-2021. Modificación 30-11-2022	UNE-EN-ISO-9001:2015	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	ICQR INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN SL
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Instituto Social de la Marina SGASM Sanidad Marítima SSCC y DP	ISO 9001:2015	ICQR INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN SL
Ministerio de Universidades	ANECA	Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)	Evaluación europea de ENQA
Ministerio de Universidades	ANECA	Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)	Inscripción en el registro de EQAR
Ministerio de Universidades	Universidad Nacional de Educación a Distancia	ISO 50001:2018	ENAC-SGS
Ministerio de Universidades	Centro Asociado UNED Las Palmas de Gran Canaria	SGICG-CA (Nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Ministerio de Universidades	Centro Asociado UNED Cartagena	SGICG-CA (Nivel 1)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"
Ministerio de Universidades	Centro Asociado UNED Ourense	SGICG-CA (Nivel CS)	Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela"

Tabla 18 OAV: Certificaciones (o acreditaciones) en el ámbito de la normalización 2022

5.2.A. OTRAS CERTIFICACIONES/ACREDITACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD, NO CONFORMES A MODELOS DE EXCELENCIA, EMITIDAS EN 2022			
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.)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de A Coruña - Autoridad Portuaria de A Coruña	ISO 9001:2015	DNV
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Alicante - AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE	UNE-ES-ISO 9001:2015	Lloyd's Register-ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE ALMERIA - Autoridad Portuaria de Almería	9001	Bureau Veritas
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE ALMERIA - Autoridad Portuaria de Almería	14001	Bureau Veritas
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE ALMERIA - Autoridad Portuaria de Almería	45001	Bureau Veritas
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras - Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras	Sistema de Gestión de la I+D+i, UNE 166002:2021	AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Baleares - AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES	ISO 9001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Baleares - AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES	ISO 14001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Baleares - AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES	ISO 30301	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Barcelona - Departamento de Operaciones de Mercancías y Calidad	UNE-EN-ISO-9001	Lloyds Register
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Cartagena - Autoridad Portuaria de Cartagena	ISO 9001	Bureau Veritas
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CASTELLON - Autoridad Portuaria de Castellón	ISO 9001	OCA Instituto de Certificación S.L.U.
Puertos del Estado	AUTORIDAD PORTUARIA DE CASTELLON - Autoridad Portuaria de Castellón	ISO 45001	OCA Instituto de Certificación S.L.U.
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE CASTELLON - Autoridad Portuaria de Castellón	ISO 14001	OCA Instituto de Certificación S.L.U.
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Ceuta - Autoridad Portuaria de Ceuta	9001	BUREAU VERITAS

Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Ceuta - Autoridad Portuaria de Ceuta	14001	BUREAU VERITAS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Ceuta - Autoridad Portuaria de Ceuta	45001	BUREAU VERITAS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Ceuta - Autoridad Portuaria de Ceuta	50001	BUREAU VERITAS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Ceuta - Autoridad Portuaria de Ceuta	EMAS	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Ceuta - Autoridad Portuaria de Ceuta	PERS	ECOPORTS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Ceuta - Autoridad Portuaria de Ceuta	SICTED	SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Huelva - 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 - Autoridad Portuaria de Las Palmas	UNE-EN-ISO 9001:2015	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas - Autoridad Portuaria de Las Palmas	ISO 45001:2018	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas - Autoridad Portuaria de Las Palmas	UNE-EN-ISO 14001:2015	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas - Operaciones Portuarias Canarias (OPCSA)	Referencial de Calidad Específico para el tráfico de contenedores	LLOYD'S REGISTER
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas - LA LUZ Terminal de Contenedores	Referencial de Calidad Específico para el tráfico de contenedores	BUREAU VERITAS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas - GESPORT Terminal Marítima	Referencial de Calidad Específico para el tráfico de contenedores	LLOYD'S REGISTER
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Las Palmas - Petróleos de Canarias (PETROCAN)	Referencial de Calidad de Servicio para el tráfico de cargas sólidas y líquidas a granel	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria Marín y Ria de Pontevedra - Autoridad Portuaria Marín y Ria de Pontevedra	UNE-EN-ISO-9001	LRQA (LLOYDS REGISTER QUALITY ASSURANCE)
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Melilla - 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 - Autoridad Portuaria de Motril	UN-EN-ISO 9001	ENAC
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Málaga - EMPRESA PRIVADA	ISO 14001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Pasaia - Autoridad Portuaria de Pasaia	ISO 9001	SGS

Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE SANTANDER - AUTORIDAD PORTUARIA DE SANTANDER	ISO 9001	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	AUTORIDAD PORTUARIA DE SANTANDER - AUTORIDAD PORTUARIA DE SANTANDER	ANFAC	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife - Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife	45001:2018	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife - Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife	14001:2018	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife - Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife	EFR 1000-1	FUNDACIÓN MÁS FAMILIA
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife - Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife	SIGOS	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Sevilla - AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA	UNE-EN ISO 9001	BUREAU VERITAS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Tarragona - AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 9001-2015	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Tarragona - AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 14001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Tarragona - AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 27001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Tarragona - AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 50001	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Tarragona - AUTORIDAD PORTUARIA DE TARRAGONA	ISO 22320	AENOR
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Valencia - Autoridad Portuaria de Valencia	ISO 9001 / 2015	SGS ICS IBERICA S.A.U.
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Vigo - Autoridad Portuaria de Vigo	UNE EN ISO 9001:2015	Bureau Veritas
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Vigo - Autoridad Portuaria de Vigo	Trafico de vehículos en régimen de mercancía	SGS
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Vilagarcía de Arousa - 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 - 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 - 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 - AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	ISCC Certificate (Huella Carbono)	CGN CERTIFICATION

Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Vilagarcía de Arousa - AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	Certificate of Verified Carbon Unit (VCU) Retirement	Carbón Trade Xchange
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	Autoridad Portuaria de Vilagarcía de Arousa - AUTORIDAD PORTUARIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA	Emisiones CO2 compensadas 100%	CGN CERTIFICATION
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
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, Levante, Norte y Transversales, 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: 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: Planificación y prestación del servicio de desplazamiento, alojamiento, restauración y ocio en los trenes turísticos de RENFE VIAJEROS, SA: -Costa Verde Express -El Transcantábrico Gran Lujo -El Expreso de la Robla -Tren Al Andalus	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 de Cercanías de Barcelona, Girona, Tarragona y Lleida y de los servicios regionales de Rodalies de Catalunya	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	Renfe Viajeros SME, SA. Alcance: -Trenes Turísticos - Renfe Viajeros -Costa Verde Express -Expreso de la Robla -El Transcantábrico Gran Lujo -Tren Al Andalus	UNE-ISO 22483:2020	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 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 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 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 Zaragoza. Línea C-1	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	CARTAS DE SERVICIO: UNE 93200:2008	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 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: 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 Zaragoza. Línea C-1	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

Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	RENFE MERCANCÍAS SME, S.A. Alcance: El transporte por ferrocarril en vagón completo y contenedor de mercancías siderúrgicas del automóvil, mercancías a granel, convencionales, perecederas, peligrosas sal, madera, papel y transportes militares.	UNE-EN-ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	Renfe Fabricación y Mantenimiento S.M.E., S.A. Alcance: Todos sus centros de Mantenimiento, ampliando la certificación a las nuevas instalaciones de la BMI de Valladolid.	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	Renfe Operadora. Alcance: Gestión de los equipos de los ordenadores centrales y la puesta en producción de la aplicaciones centralizadas y monitorización de los Sistemas Centrales	UNE-EN ISO 9001:2015	AENOR
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	Renfe Operadora. Alcance: Los servicios de Atención a Usuarios para la gestión de peticiones, incidencias y Asistencia técnica de los Sistemas de Información.	UNE-EN ISO 9001:2015	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
ENAIRE	ENAIRE	UNE-EN ISO 9001	AENOR
Fábrica 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	AENOR
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda	FNMT-RCM: ACREDITACIÓN PARA LA ORIGINACIÓN DE PLANCHAS, PREIMPRESIÓN Y ANÁLISIS DE 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	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	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	EMISIÓN DE IDENTIFICADORES ÚNICOS PARA LA TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS DE TABACO	ISO 20000-1	AENOR
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. S.M.E. S.A.	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	ISO 9001	EQA
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	ISO 27001	EQA
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	Sectorial de seguridad de Loterías de la World Lottery Association	EQA
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	Sectorial Juego Responsable de la European Lotteries	EQA

Anexo II: Tablas de datos

Tabla 19 Establecimiento de objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE

Siglas	Planes	Estudios AD/ES	CS	Autoevaluación	Certificaciones Excelencia	Certificaciones Normalización
AUC						
JUS	7	2	4	0	0	5
DEF						
HFP	3	0	1	8	0	0
INT	14	95	2	1	1	16
TMA	5	101	3	7	0	3
EFP	1	5	1	1	1	0
TES		3	21	2		
ICT	2	3	3	1	0	2
APA	7					10
PCM	1					
TER	5	12	3	4	2	0
TED						
CUD	3	7	7	1	2	
ETD						
SND	2	4	0	2	0	3
DSA						
CIN	10	61	1	1		12
IGD						
CSM	1		1			2
ISM	3	1	3	0	0	3
UNI	4	0	13	7	0	7
	68	294	63	35	6	63

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

Tabla 20 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria

Organismo de Adhesión Voluntaria	Planes	Estudios AD/ES	CS	Autoevaluación	Certificaciones Excelencia	Certificaciones Normalización
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias	20	52	5	28	3	40
Museo Nacional Del Prado	1	2	0	0	0	0
Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima	2	1	1			
Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora						

Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	2				1	1
ENARE	1	2	1	0	1	1
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda	13	12	1			11
Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado. S.M.E. S.A.	2	6				4
Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía						
	41	75	8	28	5	57

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

Tabla 21 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	5
DEF	78	0	6	6	0	4	1	22
HFP	2	2	10	2	17	1	0	28
INT	137	0	4	1	0	0	0	1
TMA	53	0	125	0	0	6	0	0
EFP	2	0	9	0	0	0	3	1
TES	0	1	0	3	0	0	0	0
ICT	1	0	15	2	1	0	0	1
APA	0	0	0	0	0	0	0	0
PCM	3	0	1	0	0	0	0	1
TER	9	0	6	0	0	0	0	1
TED	0	0	1	0	0	1	0	0
CUD	0	0	4	1	0	1	0	1
ETD	0	0	0	0	1	0	1	0
SND	2	0	0	1	0	0	0	2
DSA	0	1	0	0	7	0	0	0
CIN	0	0	52	4	10	2	2	4
IGD	0	0	0	0	0	0	0	0
CSM	0	0	1	0	0	0	0	0
ISM	3	2	0	0	0	0	0	0
UNI	0	0	82	0	0	0	0	0
	291	7	320	20	36	15	7	67

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

Tabla 22 Distribución de quejas por canal

Siglas	%Presencial	%Postal	%Elec.ConFirma	%Elec.SinFirma	%FaxTfno.	%Desajuste
AUC	26,6%	0,4%	71,7%	1,3%	0,0%	0,0%
JUS	22,2%	2,3%	75,3%	0,3%		
DEF	23,2%	1,4%	39,0%	32,6%	3,9%	0,0%
HFP	0,1%		0,3%	0,1%		99,4% ¹⁴
INT	75,8%	0,5%	23,1%	0,3%	0,2%	0,0%
TMA	3,9%	0,5%	8,3%	86,5%	0,8%	
EFP	11,3%	2,4%	85,7%	0,6%	0,0%	0,0%
TES	52,1%	0,1%	45,2%	2,6%		
ICT	17,2%	1,2%	22,7%	46,6%	12,3%	0,0%
APA	2,1%	2,1%	66,0%	29,8%		
PCM	0,0%	0,2%	5,2%	94,6%	0,0%	0,0%
TER	30,1%	0,4%	67,0%	2,5%		
TED	4,3%	2,2%	54,8%	38,8%	0,0%	0,0%
CUD	66,6%	0,6%	26,8%	6,0%		
ETD	5,4%	4,2%	18,1%	72,3%	0,0%	0,0%
SND	51,6%	1,5%	44,5%	2,4%		
DSA	33,3%	16,2%	4,8%	42,5%	3,2%	0,0%
CIN	1,9%	1,0%	78,6%	18,4%		
IGD	0,0%	6,6%	87,9%	5,5%	0,0%	0,0%
CSM				100,0%		
ISM	38,4%	0,5%	58,6%	2,6%	0,0%	0,0%
UNI	8,2%	1,6%	51,6%	38,6%	0,0%	
	38,8%	3,4%	40,2%	15,9%	0,7%	1,0%

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

Tabla 23 Distribución de sugerencias por canal

Siglas	%Presencial	%Postal	%Elec.ConFirma	%Elec.SinFirma	%FaxTfno.	%Desajuste
AUC	13,2%	0,0%	85,5%	1,3%	0,0%	0,0%
JUS	18,8%	1,6%	73,4%	6,3%		
DEF	18,9%	0,0%	32,9%	25,6%	22,6%	0,0%
HFP			100,0%			
INT	47,1%	0,0%	52,9%	0,0%	0,0%	0,0%
TMA	0,8%	0,8%	9,1%	89,3%		
EFP	3,9%	2,6%	93,4%	0,0%	0,0%	0,0%
TES	76,9%	0,5%	22,6%			
ICT	27,4%	0,0%	0,0%	30,5%	42,1%	0,0%
APA		5,3%	63,2%	31,6%		
PCM	0,0%	0,0%	3,2%	96,8%	0,0%	0,0%

¹⁴ Dato correspondiente a Quejas y Sugerencia recibidas a través de la DG del Catastro. El Ministerio indica que proceden fundamentalmente del Consejo de Defensa del Contribuyente y del Defensor del Pueblo, órganos que no diferencian su presentación por canal de entrada.

TER	20,5%		77,3%	2,3%		
TED	16,7%	8,3%	38,9%	36,1%	0,0%	0,0%
CUD	70,1%		23,7%	6,3%		
ETD	0,0%	0,0%	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%
SND		6,3%	93,8%			
DSA	17,9%	0,0%	80,8%	1,3%	0,0%	0,0%
CIN	4,5%		25,0%	70,5%		
IGD	0,0%	2,6%	92,1%	5,3%	0,0%	0,0%
CSM				100,0%		
ISM	12,5%	0,2%	87,1%	0,2%	0,0%	0,0%
UNI		0,2%	12,5%	90,1%		-2,7%
	22,3%	0,6%	45,0%	29,8%	2,8%	-0,5%

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

Tabla 24 Quejas. Distribución porcentual de motivos

Siglas	Instalaciones Usabilidad	Información	Trato y Atención	Servicio	Otras Causas	Sin Datos
AUC	5,7%	11,7%	11,1%	32,6%	11,7%	27,2%
JUS	4,5%	2,4%	2,1%	90,9%	0,0%	
DEF	13,3%	8,5%	5,3%	33,5%	39,4%	0,0%
HFP	5,5%	14,6%	3,4%	58,5%	18,1%	
INT	20,8%	3,9%	27,1%	47,0%	1,3%	0,0%
TMA	1,7%	0,9%	1,1%	9,3%	87,0%	
EFP	0,8%	88,4%	0,7%	9,2%	1,0%	0,0%
TES	16,5%	12,5%	36,4%	33,5%	1,1%	
ICT	3,1%	41,1%	5,5%	45,4%	4,9%	0,0%
APA	25,5%	17,0%	10,6%	42,6%	4,3%	
PCM	19,6%	12,3%	8,2%	56,3%	3,5%	0,0%
TER	12,4%	5,6%	9,3%	68,7%	3,9%	
TED	5,2%	12,3%	8,3%	52,6%	21,5%	0,0%
CUD	12,9%	5,8%	2,6%	75,9%	2,6%	
ETD	25,6%	3,9%	5,1%	13,3%	30,1%	22,0%
SND	21,0%	2,8%	14,7%	54,7%	6,8%	
DSA	0,3%	0,1%	0,4%	3,8%	95,4%	0,0%
CIN	9,7%	12,6%	22,3%	35,0%	20,4%	
IGD	5,5%	6,6%	5,5%	2,2%	80,2%	0,0%
CSM	25,0%	16,7%		8,3%	50,0%	
ISM	19,2%	5,1%	7,8%	58,9%	9,0%	0,0%
UNI	6,2%	12,4%	2,3%	67,7%	11,4%	
	13,0%	6,5%	10,5%	45,8%	23,3%	0,9%

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

Tabla 25 Sugerencias. Distribución porcentual de motivos

Siglas	Instalaciones Usabilidad	Información	Trato y Atención	Servicio	Otras Causas	Sin Datos
AUC	13,2%	11,8%	9,2%	11,8%	13,2%	40,8%
JUS	10,9%	7,8%	1,6%	75,0%	4,7%	
DEF	47,0%	9,1%	2,4%	9,8%	31,7%	0,0%
HFP					100,0%	
INT	7,1%	8,4%	2,1%	82,4%	0,0%	0,0%
TMA	0,8%	22,3%		4,1%	72,7%	
EFP	2,0%	91,4%	0,0%	3,9%	2,6%	0,0%
TES	18,9%	17,5%	19,8%	32,5%	11,3%	
ICT	5,3%	85,3%	0,0%	5,3%	4,2%	0,0%
APA	5,3%	26,3%		42,1%	26,3%	
PCM	26,9%	14,0%	1,1%	37,6%	20,4%	0,0%
TER	12,5%	11,4%	10,2%	51,1%	14,8%	
TED	25,0%	13,9%	2,8%	19,4%	38,9%	0,0%
CUD	25,4%	21,9%	1,3%	47,8%	3,6%	
ETD	25,0%	20,0%	5,0%	30,0%	15,0%	5,0%
SND	6,3%	12,5%	3,1%	50,0%	28,1%	
DSA	7,7%	6,4%	3,8%	10,3%	71,8%	0,0%
CIN	4,5%	56,8%	2,3%	11,4%		25,0%
IGD	2,6%	7,9%	2,6%	7,9%	78,9%	0,0%
CSM					100,0%	
ISM	9,6%	6,7%	3,8%	35,3%	44,6%	0,0%
UNI	31,0%	10,9%	9,0%	22,4%	26,7%	
	17,5%	19,8%	5,2%	31,4%	24,6%	1,6%

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

Tabla 26 Tiempo de respuesta. Quejas

Siglas	%20 Días	%21-40 Días	%Más de 40	%N/C	%Desajuste
AUC	60,8%	6,6%	0,0%	32,7%	0,0%
JUS	67,5%	27,1%	5,4%		
DEF	94,5%	4,5%	0,9%	0,1%	0,0%
HFP	51,6%	21,0%	27,3%		
INT	91,8%	5,7%	2,2%	0,2%	0,0%
TMA	48,3%	27,5%	15,5%	8,7%	
EFP	95,4%	3,6%	1,0%	0,0%	0,0%
TES	54,3%	13,7%	31,7%	0,2%	
ICT	98,2%	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%
APA	93,6%			6,4%	
PCM	97,0%	2,6%	0,4%	0,0%	0,0%
TER	95,4%	4,4%		0,3%	
TED	52,3%	14,8%	23,7%	4,3%	4,9%

CUD	79,1%	4,8%	16,0%	0,1%	
ETD	68,2%	6,3%	3,4%	0,2%	22,0%
SND	68,3%	18,7%	12,8%	0,1%	
DSA	99,5%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%
CIN	93,2%	3,9%	2,9%		
IGD	85,7%	13,2%	1,1%	0,0%	0,0%
CSM	66,7%	25,0%	8,3%		
ISM	95,0%	4,5%	0,5%	0,0%	0,0%
UNI	72,7%	8,7%	12,3%	0,1%	6,1%
	85,9%	7,2%	5,2%	0,7%	1,0%

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

Tabla 27 Tiempo de respuesta. Sugerencias

Siglas	%20 Días	%21-40 Días	%Más de 40	%N/C	%Desajuste
AUC	47,4%	7,9%	0,0%	44,7%	0,0%
JUS	59,4%	15,6%	25,0%	0,0%	0,0%
DEF	53,7%	0,0%	0,0%	46,3%	0,0%
HFP	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
INT	94,5%	2,1%	2,5%	0,8%	0,0%
TMA	56,2%	20,7%	17,4%	5,8%	0,0%
EFP	93,4%	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%
TES	61,8%	21,2%	17,0%	0,0%	0,0%
ICT	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
APA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
PCM	98,9%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%
TER	97,7%	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%
TED	72,2%	16,7%	11,1%	0,0%	0,0%
CUD	90,6%	6,3%	3,1%	0,0%	0,0%
ETD	80,0%	10,0%	0,0%	5,0%	5,0%
SND	84,4%	12,5%	3,1%	0,0%	0,0%
DSA	93,6%	5,1%	1,3%	0,0%	0,0%
CIN	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
IGD	92,1%	7,9%	0,0%	0,0%	0,0%
CSM	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ISM	92,8%	7,2%	0,0%	0,0%	0,0%
UNI	99,4%	1,2%	1,0%	0,2%	-1,8%
	85,97%	6,30%	3,55%	4,47%	-0,29%

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

Anexo III: Otros premios de excelencia y a otras iniciativas

Tabla 28 Otros premios a la Excelencia.

OTROS PREMIOS A LA EXCELENCIA O LA GESTIÓN DE CALIDAD OBTENIDOS EN 2022						
Ministerio	Organización	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Defensa	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	PREMIO EXCELENCIA EMPRESARIAL DE ARAGÓN 2022	CATEGORIA ENTIDAD NO LUCRATIVA, CON PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA SEGÚN EL MODELO EFQM 2020 Y EL ANEXO PDF CON DOCUMENTACIÓN	INSTITUTO ARAGONÉS DE FOMENTO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	08/11/2022	1º PREMIO
Ministerio de Defensa	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	SELLO RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ARAGON 2022 (RSA)	DECLARACION DE COMPROMISO CON LA RSC Y CUESTIONARIO SOBRE LA RSC	INSTITUTO ARAGONÉS DE FOMENTO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	29/10/2022	RENOVACIÓN
Ministerio de Defensa	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	SELLO RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ARAGON PLUS 2023 (RSA+)	DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON LA RSC, CUESTIONARIO SOBRE LA RSC, MEMORIA RSC E INFORME SOBRE LOS ODS DE LA DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	INSTITUTO ARAGONÉS DE FOMENTO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	29/10/2022	OBTENCIÓN
Ministerio del Interior	CENTROS ESCOLARES DONDE LA JPT DE OURENSE	ACREDITACIÓN	BUENAS PRÁCTICAS MOVILIDAD LOS CENTROS DE OURENSE CIUDAD CARDENAL CISNEROS Y DIVINA PASTORA. EL CENTRO INMACULADA DE VERÍN OBTUVO MENCIÓN ESPECIAL POR SU CONTINUIDAD EN EL PROGRAMA.	PROGRAMA STARS - DGT	SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD (16-22 SEPTIEMBRE DE 2022)	ACREDITACIÓN ORO
Ministerio del Interior	DGGC. Servicio de Protección y Seguridad (Guardia Civil)	Premios Pericia Tecnológica 2022. Modalidad Proyecto de Ciberseguridad	Plan COOPERA	Asociación Profesional de Peritos de Nuevas Tecnologías (PETEC)	23/09/2022	Finalista

Ministerio del Interior	DGGC. Zona Castilla-La Mancha (Guardia Civil)	Premio FECAM Deporte Inclusivo	Colaboración a través del calendario solidario	Federación de Deportes para personas con discapacidad intelectual de Castilla la Mancha (FECAM)	24/09/2022	Galardonado
Ministerio del Interior	DGGC. Zona/Comandancia Murcia (Guardia Civil)	I Premios de consumo Región de Murcia	Amplia Trayectoria en la defensa y protección de los consumidores	Comunidad Autónoma de Murcia	23/06/2022	Galardonado
Ministerio del Interior	DGGC. Unidad Orgánica de Policía Judicial de la Comandancia de Gerona (Guardia Civil)	National Public Body Award	Operación FRONTCOPY de la UOPJ de Gerona, que permitió eliminar a España del Informe sobre Mercados Notorios sobre falsificaciones del Departamento de Comercio del Gobierno de Estados Unidos	Red Internacional de organizaciones nacionales y regionales de defensa y protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial (España está representada por ANDEMA Asociación Nacional para la Defensa de la Marca)	08/06/2022	Galardonado
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	Laboratorio Central de Veterinaria	San Francisco de Asís	Actividades Veterinarias para la prevención, control y erradicación de enfermedades	Colegio de Veterinarios de Badajoz	15/10/2022	premio
Ministerio de Sanidad	Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación del Sistema Nacional de Salud	XVIII Premios Nacionales de Informática y Salud de 2022 -Categoría Premio Especial	Concedido por el esfuerzo de sus profesionales en la labor de coordinación e impulso de la ejecución de la Estrategia Digital del Sistema Nacional de Salud, optimizando el uso de los fondos MRR	Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS)	19 de enero de 2023	No aplica, el Premio Especial es una categoría única
Ministerio de Ciencia e Innovación	Unidad de Procesos de Conversión Térmica del Departamento de Energía del CIEMAT (Centro	Premio a la práctica innovadora con biomasa 2022	Proyecto LIFE-DRY4GAS por su planta piloto de valorización de lodos de depuradora	Red INTERcamBIOM (Red de Intercambio en Innovaciones y Experiencias con Biomasa)	05/04/2022	Primer premio

	de Desarrollo de Energías Renovables, CEDE R-CIEMAT)					
Ministerio de Ciencia e Innovación	Unidad de Biomasa (Centro de Desarrollo de Energías Renovables, CEDE R-CIEMAT)	Mención honorífica a la práctica innovadora con biomasa 2022	Sistema de cosecha mecanizada con desbrozadora-recolectora para iniciar cadenas de valor de biomasa arbustiva	Red INTERcamBIOM (Red de Intercambio en Innovaciones y Experiencias con Biomasa)	05/04/2022	5º premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Grupo de Radiación Solar de la División de Energías Renovables del Departamento de Energía del CIEMAT	Concurso "Laboratorio de ideas sobre innovación tecnológica, emprendimiento y Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo en África" (Innova Sahel)"	Proyecto SenALGAE, Depuración de aguas residuales con microalgas y producción de energía renovable para autoconsumo en planta en zonas rurales de Senegal	Fundación Cideal	26/04/2022	Finalista
Ministerio de Ciencia e Innovación	Unidad de Biomasa del CEDER-CIEMAT	Mejor proyecto de Soria. Premios Innovadores 2022 de El Mundo Diario Castilla y León	Proyecto MAGIC para la promoción de cultivos industriales en tierras marginales de forma sostenible para un uso óptimo de los recursos disponibles	El Mundo de Castilla y León - Diario de Valladolid	08/05/2022	Primer premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Rebeca Hernández Pascual (Caracterización mecánica de materiales mecánicos) Esmeralda Muñoz Cortés	Premio SOCIEMAT 2022 a la Mejor Fotografía Científica. XVI Edición del Congreso Nacional de Materiales CNMAT22	Fotografía "Nacimiento de un planeta"	Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM)	28/06/2022-01/07/2022	Primer premio

	(Caracterización microestructural y microanálisis)					
Ministerio de Ciencia e Innovación	Unidad BIOCAR (CIEMAT)	Premio al mejor artículo de revisión de la revista científica Processes. Processes Best Paper Award	"Advanced Bioethanol Production: From Novel Raw Materials to Integrated Biorefineries"	Revista Processes, editorial MDPI (Basilea, Suiza)	30/06/2022	Primer premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Francisco Álvarez Velarde de la Unidad de Innovación Nuclear (CIEMAT)	Premio a la mejor ponencia del área temática de Termohidráulica y Neutrónica	"Design of a burner version of the ESFR-SMART reactor"	Reunión Anual de la Sociedad Nuclear	30/09/2022	Primer premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Unidad de Valorización Termoquímica Sostenible (CIEMAT)	Premio a la innovación en cogeneración	Proyecto LFG2H2 (producción de hidrógeno renovable a partir del metano contenido en el biogás de vertedero) de la empresa ENERSUR con la colaboración del CIEMAT y la Universidad de Sevilla.	Shell	03/10/2022	Primer premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Alba María Fernández Sotillo de la Unidad de Pilas de Combustible e Integración de Sistemas del departamento de Energía (CIEMAT)	Segundo premio en la categoría de Ciencias Ambientales en los premios Margarita Salas de Investigación	Tesis doctoral "Estrategias de procesado en solución de óxido de grafeno para componentes innovadores en tecnologías de pilas de combustible"	Área Delegada de Innovación y Emprendimiento del Ayuntamiento de Madrid	10/11/2022	Segundo premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Ester Munera de la Unidad de Innovación	Premio en la categoría de Ciencias de la Vida	Tesis doctoral "Understanding bladder cancer through mouse models and epigenetic targets"	Área Delegada de Innovación y Emprendimiento del Ayuntamiento de Madrid	10/11/2022	Premio Accésit

	Biomédica (CIEMAT)	en los Premios Margarita Salas de Investigación				
Ministerio de Ciencia e Innovación	Jesús Ballestrín, Jesús Polo, Nuria Martín-Chivelet y Elena Carra de la Plataforma Solar de Almería (PSA-CIEMAT)	Premio de Investigación San Alberto 2022	Artículo "Soiling forecasting of solar plants: A combined heuristic approach and autoregressive model"	Facultad de Ciencias Experimentales de la Universidad de Almería	18/11/2022	Primer premio
Ministerio de Ciencia e Innovación	Iliaria Berruti de la Unidad de Tratamientos Solares del Agua de la Plataforma Solar de Almería (PSA-CIEMAT)	Premio en la categoría Planeta y Desarrollo Sostenible en los Premios del Instituto Universitario de Investigación de Ingeniería del Agua y Medio Ambiente (IIAMA)	Tesis doctoral "Assessment of novel Advanced Oxidation Processes for the simultaneous disinfection and decontamination of water"	Universidad Politécnica de Valencia	29/11/2022	Premio Accésit
Ministerio de Ciencia e Innovación	Cristina Álvarez Vaquerizo de la Unidad de Biocarburantes Avanzados y Bioproductos del departamento de Energía del CIEMAT.	Premio Alianza Europea de Investigación Energética (EERA) en la modalidad de Bioenergía 2022.	Tesis doctoral que estudia los procesos bioquímicos para producir biocombustibles avanzados (bioetanol) y bioproductos (xilooligosacáridos) en un enfoque de biorrefinería a partir del uso de todas las fracciones de la biomasa lignocelulósica	Alianza Europea de Investigación Energética (EERA)	01/12/2022	Primer premio
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Tesorería General de la Seguridad Social	Certificado de Buenas Prácticas	Portal Import@ss	Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS)	02/05/2022	Certificado

Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	SECRETARÍA GENERAL (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA-CATT)	PREMIO A LAS PRÁCTICAS DE MEJORAS	InfoSMS: una mejora para la atención e información telefónica	INSS	30.11.2022	PRIMER PREMIO
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE MADRID	PREMIO A LAS PRÁCTICAS DE MEJORAS	ATENCIÓN 360: Base de datos para la gestión integrada de prestaciones	INSS	30.11.2022	PRIMER PREMIO
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CÓRDOBA	PREMIO A LAS PRÁCTICAS DE MEJORAS	Cálculo de revisiones de pensiones	INSS	30.11.2022	SEGUNDO PREMIO
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CÓRDOBA	PREMIO A LAS PRÁCTICAS DE MEJORAS	PALEX-Proceso automatizado de las notificaciones LEXNET	INSS	30.11.2022	apartado 5 del resuelve tercero de la resolución de convocatoria
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PONTEVEDRA	PREMIO A LAS PRÁCTICAS DE MEJORAS	Servicios electrónicos del INSS y Cita Previa	INSS	30.11.2022	MENCIÓN HONORÍFICA
Ministerio de Universidades	Grupo de investigación TECFIR, UNED	Premio a la Innovación SOFT	Herramienta D1SUNED	COMISIÓN EUROPEA	01/09/2022	2º Premio
Ministerio de Universidades	Centro Asociado de la UNED en Tudela	Premio Iberoamericano de la Calidad 2022	Excelencia en la gestión	FUNDIBEQ	01/09/2022	Premio Oro

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

Tabla 29 Premios recibidos a otras iniciativas

PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2022						
Ministerio	Organización	Denominación del Premio	Práctica galardonada	Entidad convocante	Fecha	Tipo de galardón
Ministerio de Justicia	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Robotización en el proceso de cancelación de antecedentes penales	Categoría Social & Public AI Award	Premios IA de AMETIC 2022	28 de abril 2022	1º Premio
Ministerio de Justicia	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Puesto de Trabajo Deslocalizado	Categoría Digitalización del Puesto de Trabajo	XIV Convocatoria Premios Aslan	26 de mayo de 2022	Finalista
Ministerio de Justicia	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Inmediación Digital y Servicios Públicos no Presenciales	Categoría Interoperabilidad y Confianza Digital	XIV Convocatoria Premios Aslan	26 de mayo de 2022	Finalista
Ministerio de Justicia	Dirección General de Transformación Digital de	Textualización de Grabaciones	Categoría Tecnología para la Mejora de la Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos	XIV Convocatoria Premios Aslan	26 de mayo de 2022	Finalista

	la Administración de Justicia					
Ministerio de Justicia	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Premio al mejor proyecto consolidado de innovación pública	Automatización robótica de procesos	XII Congreso CNIS	14 de diciembre de 2022	Finalista
Ministerio de Justicia	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Premio a la mejor estrategia de igualdad digital sostenible	Dispositivos accesibles con EVID	XII Congreso CNIS	14 de diciembre de 2022	Finalista
Ministerio de Justicia	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Escritorio Virtual de Inmediación Digital	Categoría Egovernment	X edición Premios EnerTIC Awards 2022	15 de diciembre de 2022	Finalista
Ministerio de Defensa	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	PREMIO PREVENCIÓN EMPRESA SALUDABLE (PYME)	LA CULTURA SALUDABLE, NUESTRO PUENTE HACIA LA EXCELENCIA	PREVENCIÓN	07/10/2022	FINALISTA

Ministerio de Defensa	DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN	PREMIO PREVENCIÓN ZARAGOZA	LA CULTURA SALUDABLE, NUESTRO PUENTE HACIA LA EXCELENCIA	PREVENCIÓN	07/10/2022	FINALISTA
Ministerio de Defensa	SUBDELEGACIÓN DE DEFENSA EN HUESCA	PREMIO ALTOARAGONESES DEL AÑO	CATEGORÍA SOCIEDAD	DIARIO DEL ALTOARAGÓN	20/01/2023	1º PREMIO
Ministerio de Defensa	SDD HUELVA	1 PREMIO ALMA MATER	LABOR SOCIAL	UNIVERSIDAD DE HUELVA	24/01/2022	RECONOCIMIENTO
Ministerio del Interior	DGGC. Unidad de Actividades Subacuáticas (Guardia Civil)	Medalla de Oro al Mérito en las Bellas Artes 2022	Lucha contra el tráfico ilícito y contra la expoliación del patrimonio cultural subacuático	Ministro de Cultura y Deporte	27/12/2022	Medalla categoría Oro
Ministerio del Interior	DGGC. Servicio Marítimo (Guardia Civil)	Galeón de AGNYEE	Colaboración con la asociación durante su travesía anual	Amigos de los Grandes Navegantes y Exploradores Españoles	08/09/2022	Reconocimiento
Ministerio del Interior	DGGC. Jefatura del SEPRONA (Guardia Civil)	Diploma de Honor	Servicio del SEPRONA	Ilustre Colegio Oficial de Ingenieros y Técnicos Forestales y Graduados en Ingeniería Forestal y del Medio Natural	04/10/2022	Reconocimiento
Ministerio del Interior	DGGC. Comandancia de Huelva (Guardia Civil)	Premio a la Solidaridad por la labor en la Pandemia	Labor de la Guardia Civil durante la pandemia	Federación de Asociaciones Iberoamericanas FAI	44211	Placa
Ministerio de Transportes,	Centro de Estudios y	XVI Premios Potencia 2022	Premio de Investigación	Grupo TPI	23/06/2022	Categoría trayectoria

Movilidad y Agenda Urbana	Experimentación de Obras Públicas - CEDEX					en el ámbito de la I+D+i. Finalista
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas - 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 com 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	Marzo 2022 Junio 2022	Cruz de Oficial de la Orden del Mérito Civil a: D.ª Mª Cristina Higuera Toledano D.ª Lucía Turrero Ruíz
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas - Laboratorio de Geotecnia del CEDEX	Permio Carlos Oteo	Artículo técnico	Sociedad Española de Mecánica de Suelo e Ingeniería Geotécnica (SEMSIG)	14/07/1905	Mejor artículo
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas - Laboratorio	XIX Premio Talgo a la Innovación Tecnológica	Premio Tecnología Ferroviaria	Talgo	24/11/2022	Finalista

	de Geotecnia del CEDEX					
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas - CEDEX	Premio Nacional de Ingeniería Civil 2022	Reconocimiento a la meritoria labor profesional en el ámbito de las realizaciones de la Ingeniería Civil	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	26/05/2022	Finalista
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas - CEDEX	Premio Mundial de Resiliencia	Artículo técnico	PIARC (Asociación Mundial de la Carretera)	12/02/2022	Premio Mundial de Resiliencia. Finalista Mención honorífica por su trabajo sobre adaptación al cambio climático
Ministerio de Trabajo y Economía Social	Dirección Provincial de Bizkaia	Mejor Práctica premiada en la Convocatoria 2022 del proceso de Reconocimiento a las Mejores Prácticas e Iniciativas de las unidades del SEPE.	Control de la compatibilización de prestaciones con el trabajo a tiempo parcial	SEPE	10/11/2022	Mejor Práctica (se premian 3 sin distinguir primer premio, segundo o tercero)

Ministerio de Trabajo y Economía Social	Dirección Provincial de Madrid	Mejor Práctica premiada en la Convocatoria 2022 del proceso de Reconocimiento a las Mejores Prácticas e Iniciativas de las unidades del SEPE.	Cita previa, gestión de colas y distrito único	SEPE	10/11/2022	Mejor Práctica (se premian 3 sin distinguir primer premio, segundo o tercero)
Ministerio de Trabajo y Economía Social	Dirección Provincial de Tenerife y Dirección Provincial de las Palmas	Mejor Práctica premiada en la Convocatoria 2022 del proceso de Reconocimiento a las Mejores Prácticas e Iniciativas de las unidades del SEPE.	Informes que integran estadísticos mensuales de contexto y de gestión realizados en el ámbito territorial de Canarias	SEPE	10/11/2022	Mejor Práctica (se premian 3 sin distinguir primer premio, segundo o tercero)
Ministerio de Trabajo y Economía Social	Dirección Provincial de Barcelona y Dirección Provincial de Lleida	Mejor Iniciativa premiada en la Convocatoria 2022 del proceso de Reconocimiento a las Mejores Prácticas e Iniciativas de las unidades del SEPE.	Memoria provincias	SEPE	10/11/2022	Mejor Iniciativa (se premió solo una)
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	SGTIC	EnerTIC awards	CONNECTAMIN	EnerTIC awards	12/12/2022	Finalista

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	OET en Dublín	Best NTO and Best and Best Supplier to the Tourism Sector	Mejores servicios al sector	Irish Travel Awards 2023	Enero 2023 (referido a la actuación en 2022)	1º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	OET en Dublín	Best NTO in Ireland	Labor promocional	ITTN Awards 2022	Enero 2023 (referido a la actuación en 2022)	1º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Turespaña (SSCC)	Best Branded Content	Campañas publicidad: Legends of Spain	IPMark Best!n Travel 2022	08/11/2022	3º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Turespaña (SSCC)	Best integrated campaign	Campaña "You deserve Spain"	IPMark Best!n Travel 2022	08/11/2022	3º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	OET Milán	Best food and wine marketing campaign 2022	Campaña gastronómica de La Tapa	GIST - Feria TTG Travel Experience	Octubre	1º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Director general de Turespaña	Premio Compromiso	his work in inclusive tourism	Alan Turing LGBTQ+ Awards	Octubre	1º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Turespaña	Commitment to Sustainable Tourism	Actuación global de Turespaña	Revista Aire Libre	Anual	1º

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	OETen Dublín	Mejor agencia de turismo	Actuación global de la OET	ITTN Awards 2022	01/11/2022	1º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	OET en México	Mejor Oficina de Promoción Extranjera en México	Actuación global de la OET	Revista México Pasillo Turístico	Anual	3º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	OET en Oslo	Oficina Internacional de Turismo del Año GRAND TRAVEL AWARDS NORGE 2023	Actuación global de la OET	TravelNews Norge	Enero 2023 (referido a la actuación en 2022)	1º
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	OET en Roma	Premio Voucher	Innovación Digital	Feria BTM Nápoles	Marzo	1º
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	Centro de Estudios Políticos y Constitucionales	Justicia Sostenible	reconocer a las instituciones de nuestro país y dar cumplimiento al ODS 16 "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas"	Women in a Legal World	10 de marzo	1º premio
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Confederación Hidrográfica del Ebro	Premio iAgua 2022 a organismos de cuenca	Gestión del Agua	iAgua	29/04/2022	1er premio en su categoría

Ministerio de Universidades	SEPIE	Dales la palabra 2022	Reconocimiento al compromiso con las personas con discapacidad del PROGRAMA ERASMUS+.	Fundación Dales la Palabra	6 de mayo de 2022	Premiado
Ministerio de Universidades	Equipo docente del Dpto. de Ingeniería de Construcción y Fabricación de la ETSI Industriales de la UNED	Premio del Consejo Social a las Buenas Prácticas del Personal Docente e Investigador y de Administración y Servicios	Estrategia de aprendizaje colaborativo con retorno social mediante la creación de un catálogo en abierto de bienes industriales con propuestas de reutilización	Consejo Social de la UNED	14/11/2022	Primer Premio
Ministerio de Universidades	Equipo docente de la asignatura Electrónica Digital, de los Grados de la ETSI Industriales	Premio del Consejo Social a las Buenas Prácticas del Personal Docente e Investigador y de Administración y Servicios	UNEDAppify: Proyecto de creación rápida de aplicaciones móviles nativas educativas	Consejo Social de la UNED	14/11/2022	Accésit
Ministerio de Universidades	Centro Asociado de la UNED en Lugo	Premio a las mejores “buenas prácticas” puestas en marcha por un Centro Asociado o en el extranjero	#PLANETAODS. VOCACIÓN INTEGRADORA Y TRABAJO COLABORATIVO PARA LOGRAR UN "FUTURO MEJOR Y MÁS SOSTENIBLE	Consejo Social de la UNED	14/11/2022	Primer Premio
Ministerio de Universidades	Centro Asociado de la UNED en Tudela	IV Premio a la igualdad de la UNED	Eventos igualitarios. Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la comunidad universitaria	Oficina de Igualdad. UNED	08/03/2022	Accésit

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

Tabla 30 OAV. Premios a otras iniciativas recibidos por los OAV

PREMIOS A OTRAS INICIATIVAS RECIBIDOS EN 2022						
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.)
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Barcelona - Autoridad Portuaria de Barcelona	Premio Impacta Factor Humà 2022	Programa "Naveguem Junts" (mejora de la cultura empresarial)	Fundació Factor Humà	30/06/2022	Finalista
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Barcelona - Autoridad Portuaria de Barcelona	Premio ESPO 2022	Proyecto 'Your Port Opens Up Again', cuya finalidad es la integración profunda del recinto portuario con la ciudad.	ESPO (European Sea Ports Organisation)	09/11/2022	1º premio
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Barcelona - Port de Barcelona	Premios Excellence de Cruceros 2022	Mejor puerto español de cruceros	CruisesNews Media Group	29/06/2022	1º premio
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Sevilla - Autoridad Portuaria de Sevilla	Premio Talento	Labor en materia ambiental y de sostenibilidad	Club de Negocios Talento y Crowe	01/11/2022	1er premio
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Vigo - Autoridad Portuaria de Vigo	World Ports Sustainability Program Awards 2022	Proyecto Living Ports	IAPH (Asociación Internacional de Puertos)	18/05/2022	1 premio
PUERTOS	Autoridad Portuaria de Vigo - Autoridad Portuaria de Vigo	Future Port	Proyecto Living Ports	World Maritime Week	24/03/2023	1 premio

SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Medalla al Mérito de la Protección Civil	Participación en la emergencia volcánica de la isla de La Palma	Ministerio del Interior	24/02/2022	Categoría de Plata y Distintivo Azul
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Bandera Modalidad Valores Humanos	Labor realizada	Junta de Andalucía	25/02/2022	N/A
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR) CCS Coruña	La Cruz de Servicios Distinguidos de Oro	Labor realizada	ANAV PROTECCIÓN CIVIL ESPAÑA	07/05/2022	N/A
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR) CCS Vigo	La Cruz de Servicios Distinguidos de Oro	Labor realizada	ANAV PROTECCIÓN CIVIL ESPAÑA	07/05/2022	N/A
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR) CCS Finisterre	La Cruz de Servicios Distinguidos de Oro	Labor realizada	ANAV PROTECCIÓN CIVIL ESPAÑA	07/05/2022	N/A
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Premio Anastasio de Gracia	Labor realizada	Fundación Anastasio de Gracia	26/09/2022	N/A
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	Reconocimiento de la Guardia Civil dentro de los actos con motivo de la Festividad de la Virgen del Pilar, Patrona de la Guardia Civil.	Labor realizada	Comandancia de Las Palmas de la Guardia Civil	12/10/2022	N/A
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR) Jefe del CCS Palma	Medalla de la Guardia Civil dentro de los actos con motivo del día de la Hispanidad.	Labor realizada	Guardia Civil Balear	12/10/2022	N/A
SASEMAR	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)	reconocimiento a SASEMAR por parte de los consignatarios españoles.	Labor realizada	ASECOB	16/11/2022	N/A

ENAIRE	ENAIRE, Indra y Loop Design	Premios Delta	Nueva posición de contro aéreo iFOCUCS	Asociación de Diseño Industrial ADI-FAD	17/06/2022	Finalista
ENAIRE	ENAIRE	Premio al Programa de Formación Cultura Cibersegura	Campaña de concienciación en ciberseguridad	Entelgy	16/11/2022	1ª premio
SELAE	SELAE -Lotería Nacional	FIAP AWARDS	DIRECCIÓN DE ARTE	FIAP Festival Iberoamericano de la Creatividad	06/10/2022	PLATA
SELAE	SELAE -Lotería Nacional	FIAP AWARDS	DIRECCIÓN DE CASTING	FIAP Festival Iberoamericano de la Creatividad	06/10/2022	PLATA
SELAE	SELAE -Lotería Nacional	Premios CONTROL	DIRECCIÓN DE ARTE	CONTROL	10/11/2022	3er MEJOR SPOT DEL AÑO
SELAE	SELAE -Lotería Nacional	Premios CONTROL	DIRECCIÓN DE ARTE	CONTROL	10/11/2022	2º MEJOR ANUNCIANTE DEL AÑO
SELAE	SELAE -Lotería Nacional	Premios Círculo de Creativos Argentinos	DIRECCIÓN	CÍRCULO DE CREATIVOS ARGENTINOS	29/11/2022	PLATA

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

Anexo IV: Acciones de mejora

Tabla 31 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa

13. Horarios de atención		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
14. Tiempos de espera excesivos		
	INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	PCM	Reducción del tiempo de espera en las zonas de acceso de visitantes al Palacio Real
	TER	Priorizar el horario de las citas previas en las colas.
	TER	Implementar un Plan de Choque para la reducción de plazos en la resolución de recursos, correspondientes a los recursos presentados durante 2021 y que continúan en trámite.
	TER	Implementar un Plan de Choque para las oficinas de extranjería y nombrar personal funcionario interino para reforzar la plantilla (incorporación en agosto 2022 de 4 funcionarios interinos).
	TER	Fomentar la polivalencia del personal administrativo.
	TER	Restringir el disfrute de vacaciones durante el periodo estival por necesidades del servicio.
	TER	Redistribuir el personal sanitario.
	ISM	Creación mesas rápidas de información en los CAISS
15. Espacios/condiciones ambientales/mobiliario		
	CUD	Revisión de condiciones de temperatura e iluminación en la BNE
16. Recursos tecnológicos		
	CIN	RECOLECTA: Revisión de procedimiento de envío de certificados
	ISM	Identificación, registro y tratamiento de los datos
	ISM	Creación de un archivo físico de documentos en formato papel.
17. Señalización		
	TER	Elaborar un proyecto de mejora de la señalización.
	ISM	Actualización y revisión de rótulos identificativos Oficinas de la Seguridad Social
18. Otros		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	TER	Dar a conocer a las empleadas y empleados públicos afectados la existencia de las quejas que se han producido como consecuencia de su actuación u omisión y, en su caso, facilitar instrucciones o tomar medidas para evitar la situación generadora de la queja.
	TER	Intercalar la atención a los usuarios que acudan sin cita previa entre las citas previas, con el compromiso de la unidad de que ninguna persona se vaya de la oficina sin ser atendida.
	TER	Ayudar a las personas que no sepan o no puedan solicitar la cita por internet solicitándoles la cita en la propia oficina.
	TER	Seguir informando a todos los usuarios, por cualquier medio y aprovechando cualquier consulta, para ofrecer el certificado digital, destacando sus ventajas.
	TER	Realizar la función de registro, en los momentos puntuales de picos excepcionales de carga de trabajo, por efectivos de la zona de información, para poder reducir los tiempos de espera del ciudadano para registrar su documentación.

	TER	Continuar con el sistema de cita previa para evitar la realización de colas por parte de los usuarios y poder ser atendidos con celeridad contribuyendo a la inexistencia de acumulación de interesados en la sala de espera.
21. Accesibilidad a la información		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	ISM	Reubicación de la información estadística relacionada con el IMV
22. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	TER	Redirigir al ciudadano al órgano competente cuando la unidad de la AGE en el Territorio no está facultada para gestionar el motivo de la queja, sin perjuicio de la recepción de la misma.
	TER	Facilitar la obtención de cita previa con los usuarios de los servicios.
	TER	Reestructurar la labor de atención al público para limitar las funciones de este tipo desarrolladas por parte de una funcionaria que cuenta con un alto índice causal de quejas.
	TER	Impartir instrucciones al personal para que ponga, de forma inmediata, en conocimiento de la jefatura de servicio cualquier circunstancia o discrepancia en la atención que pudiera afectar a la satisfacción de los ciudadanos.
	CIN	Reparación y revisión de micrófono en Planetario
	CIN	Devolución de entradas al Planetario
	ISM	Ampliación contenidos informativos en la página Web de la Seguridad Social
23. Información deficiente o incompleta		
	HFP	Clarificación distinción conceptos compulsa y legalización de documentos
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	TER	Dar a conocer a las empleadas y empleados públicos afectados la existencia de las quejas que se han producido como consecuencia de su actuación u omisión y, en su caso, facilitar instrucciones o tomar medidas para evitar la situación generadora de la queja.
	TER	Incrementar la plantilla.
	CUD	Mejora de la atención a los abonados mejorando el servicio presencial y por vía telefónica en el Centro Nacional de Difusión Musical
	UNI	Nueva sede electrónica, que recoge la información de los expedientes del procedimiento de homologación y convalidación de títulos universitarios de forma más completa
24. Tiempos excesivos de respuesta a consultas		
	DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
	TED	Iniciación de procedimiento de inspección y comprobación de no invasión DPMT
	ISM	Reducción de los tiempos de contestación.
	ISM	Mejora buzón de consultas del INSS en la página Web de la Seguridad Social
25. No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas		
	CIN	CVN: Modificar la norma CVN solventando la queja
26. Otros		

	PCM	Redefinición del ámbito de aplicación respecto de profesores/as de Historia del Arte en la nueva orden ministerial que regulará los precios públicos
	TER	Elaborar un plan de reciclaje y formación continua para la mejora de la prestación del servicio de información al ciudadano, así como de tramitación y resolución de expedientes en materia de extranjería.
31. Falta de competencia		
	DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
	TER	Establecer franjas horarias para la atención del público que no posee cita previa y desea realizar el registro de documentación. No obstante, el establecimiento de estas franjas horarias no ha sido óbice para atender a los ciudadanos que desean registrar documentación en cualquier momento, siempre que así lo permita la asistencia de personas con cita previa.
32. Falta de cortesía o educación		
	TER	Dar a conocer a las empleadas y empleados públicos afectados la existencia de las quejas que se han producido como consecuencia de su actuación u omisión y, en su caso, facilitar instrucciones o tomar medidas para evitar la situación generadora de la queja.
	TER	Insistir, en las habituales reuniones departamentales, en la importancia de mantener y reforzar la interacción y gestión positiva en el ciudadano.
	TER	Reestructurar la labor de atención al público para limitar las funciones de este tipo desarrolladas por parte de una funcionaria que cuenta con un alto índice causal de quejas.
	TER	Impartir instrucciones al personal para que ponga, de forma inmediata, en conocimiento de la jefatura de servicio cualquier circunstancia o discrepancia en la atención que pudiera afectar a la satisfacción de los ciudadanos.
	TER	Solicitar a los empleados públicos que ocasionan las quejas relacionadas con falta de cortesía o educación que emitan informe por escrito sobre las circunstancias manifestadas en las quejas, poniéndolo en conocimiento de su superior jerárquico.
	TER	Corregir actitudes incorrectas de atención al público.
	TER	Publicar las listas de candidatos a puestos de personal funcionario interino en la página web de la Subdelegación del Gobierno (tablón virtual).
	TER	Formar a las empleadas y empleados públicos en caso de novedades normativas o procedimentales que afecten a su unidad.
	TER	Incrementar el número de inspectores/inspectoras en el Puerto de Control Fronterizo (PCF).
	TER	Establecer la presencia de dos inspectores/inspectoras y de un administrativo en el PCF en los turnos de tarde.
	TER	Tratar en las reuniones de coordinación los motivos de las quejas.
	TER	Poner en marcha un servicio de información al ciudadano en turno de tarde, al cual se accede preferentemente con cita previa pero, contemplando expresamente que, si las circunstancias del servicio lo permiten, también pueden ser atendidas personas que acudan, sin haber obtenido previamente esa cita.
	TER	Establecer un sistema de atención presencial a los Letrados, también en turno de tarde, cuando la consulta que hayan realizado a través del buzón

		de consultas no haya recibido respuesta o bien ésta, a su juicio, haya resultado insatisfactoria.
	ISM	Revisión protocolo de actuación del personal que cubre los servicios de seguridad de las instalaciones de las DDPP y CAISS
33. Falta de interés en la atención al ciudadano		
	TER	Dar a conocer a las empleadas y empleados públicos afectados la existencia de las quejas que se han producido como consecuencia de su actuación u omisión y, en su caso, facilitar instrucciones o tomar medidas para evitar la situación generadora de la queja.
	TER	Elaborar guías informativas, accesibles mediante un código QR de respuesta automatizada, donde, paso a paso, se explica a la ciudadanía todos los trámites que tiene que realizar para homologar un título educativo.
34. Falta de equidad en el trato		
	CIN	Revisión de la presencia equilibrada entre mujeres y hombres en conferencias y actos de las actividades de las Reales Academias
35. Falta de comprensión o interés por los problemas planteados		
	TER	Poner en marcha un servicio de información al ciudadano en turno de tarde, al cual se accede preferentemente con cita previa pero, contemplando expresamente que, si las circunstancias del servicio lo permiten, también pueden ser atendidas personas que acudan, sin haber obtenido previamente esa cita.
	TER	Establecer un sistema de atención presencial a los Letrados, también en turno de tarde, cuando la consulta que hayan realizado a través del buzón de consultas no haya recibido respuesta o bien ésta, a su juicio, haya resultado insatisfactoria.
41. Errores en la prestación del servicio		
	JUS	Modificación plantilla de informe INTCFM
	INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	TER	Fomentar la formación del personal.
	TER	Atención con cita y sin cita previa en las OIAC-OAMR.
	CIN	Revisión de la presencia equilibrada entre mujeres y hombres en conferencias y actos de las actividades de las Reales Academias
	CIN	Revisión del proceso de registro en la Red UCC+I
42. Falta de simplicidad en el procedimiento		
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	ISM	Distinción en la tipología de las comunicaciones efectuadas
	ISM	Simplificación de la documentación requerida para tramitar IMV
43. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades		
	TER	Fomentar la formación del personal.
	TER	Realizar una jornada de formación con destino al Colegio de Veterinarios de Madrid y veterinarios colegiados interesados sobre la nueva funcionalidad de CEXGAN-Módulo animales de compañía.
	TER	Colocar en un lugar visible información relativa a la emisión de certificados de animales de compañía que viajan a terceros países.
	TER	Tratar en las reuniones de coordinación los motivos de las quejas.
	ISM	Mejora coordinación entre Unidades del INSS
44. Tiempos de tramitación excesivos		
	JUS	Revisión de estado de pendencia INTCFB para la optimización de recursos

DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
ICT	Plan de choque: recursos adicionales para cumplir los plazos
TER	Fomentar la formación del personal.
TER	Mejorar los plazos de resolución de aquellas autorizaciones en materia de extranjería cuya tramitación aún no se encuentra al día (arraigo social y laboral, autorización de residencia para prácticas y autorizaciones para búsqueda de empleo).
TER	Implementar un Plan de Choque para las oficinas de extranjería y nombrar personal funcionario interino para reforzar la plantilla (incorporación en agosto 2022 de 4 funcionarios interinos).
TER	Dar cobertura a la plantilla.
TER	Nombrar 3 funcionarios interinos para el programa Brexit durante el primer semestre 2022 (de 23/06/2021 a 17/06/2022).
TER	Desarrollar y ampliar el Plan de deslocalización de expedientes de extranjería.
TER	Incorporar 9 funcionarios interinos en la oficina de extranjería (de 16/08/2022 a 15/05/2023).
TER	Implantar un plan de choque de productividad extraordinaria para la resolución de los expedientes más atrasados en la oficina de extranjería. Tuvo una vigencia de 14 semanas. El trabajo se realizó en horario de tardes, una vez finalizada la jornada laboral. La participación tuvo un carácter voluntario.
TER	Implementar un plan de personal interino Brexit y Plan de choque para la oficina de extranjería.
TER	Poner en marcha el Plan de deslocalización de la gestión en las oficinas de extranjería.
TER	Incorporar funcionarios de nuevo ingreso, derivados de las distintas OEP.
TER	Establecer un plan de incentivos, para la tramitación de expedientes fuera de la jornada ordinaria.
TER	Digitalizar los expedientes.
TER	Elevar informes a los órganos competentes en materia de recursos humanos para que se proceda a la dotación de plantilla que se considera necesaria para resolver las principales incidencias que se encuentran en el origen de la mayoría de las quejas.
SND	Mejora en la tramitación del reconocimiento de títulos de la Unión Europea (DG de Ordenación Profesional)
UNI	Ampliación (doble) de las comisiones de evaluación del programa ACADEMIA
UNI	Contratación de personal administrativo externo para poder atender y agilizar la tramitación del volumen de expedientes de convalidación y homologación de títulos universitarios
UNI	Nueva normativa sobre homologaciones y convalidaciones que incide en mejorar los tiempos de espera, reduciendo los trámites del procedimiento de homologación Se trata del Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, por el que se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y por el que se regula el procedimiento para establecer la correspondencia al nivel del Marco

		Español de Cualificaciones para la Educación Superior de los títulos universitarios oficiales pertenecientes a ordenaciones académicas anteriores y convalidación de títulos universitarios
45. Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio		
	INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
46. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
	INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	PCM	Rediseño del libro de quejas y sugerencias.
	TER	Dar a conocer a las empleadas y empleados públicos afectados la existencia de las quejas que se han producido como consecuencia de su actuación u omisión y, en su caso, facilitar instrucciones o tomar medidas para evitar la situación generadora de la queja.
	TER	Atender la actividad de registro sin necesidad de cita previa alguna conforme la instrucción de septiembre de 2021.
	TER	Reestructurar la labor de atención al público para limitar las funciones de este tipo desarrolladas por parte de una funcionaria que cuenta con un alto índice causal de quejas.
	TER	Impartir instrucciones al personal para que ponga, de forma inmediata, en conocimiento de la jefatura de servicio cualquier circunstancia o discrepancia en la atención que pudiera afectar a la satisfacción de los ciudadanos.
	TER	Difundir entre el personal que realiza labores eventuales en registro, de la tramitación de las quejas en formato papel.
	TER	Mejorar la gestión de la centralita telefónica.
	TER	Impulsar nuevos cauces para que los ciudadanos puedan presentar sus solicitudes y documentación, admitiéndose la utilización generalizada del Registro Electrónico Común, el Servicio de Correos y ORVE (oficina de registro virtual), al margen del cauce telemático habitual: Sede electrónica a través de la aplicación MERCURIO.
	TER	Elevar informes a los órganos competentes en materia de recursos humanos para que se proceda a la dotación de plantilla que se considera necesaria para resolver las principales incidencias que se encuentran en el origen de la mayoría de las quejas.
	CUD	Aplicación de descuentos de entradas en todas las unidades de producción del INAEM, por todos los canales de venta y ampliación y unificación de colectivos con derecho a descuento.
	CUD	Incremento de oferta de funciones accesibles en el Centro Dramático Nacional
	SND	Mejora en la tramitación del reconocimiento de títulos de la Unión Europea (DG de Ordenación Profesional)
	UNI	Contratación de personal administrativo externo para poder atender y agilizar la tramitación del volumen de expedientes de convalidación y homologación de títulos universitarios
5. Otros Motivos		
	TMA	Detallar en la comunicación la obligatoriedad de la respuesta en la Encuesta Permanente de Tráfico de Mercancías
	TMA	Detallar que la encuesta es por matrícula, y no por empresa

	TER	Cumplir de forma estricta el plazo para contestar las quejas y/o sugerencias.
	DSA	Ampliación del plazo de presentación de solicitudes para participar en el programa de turismo
	DSA	Estancias en habitaciones de tipo individual
61. Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	TER	Impulsar nuevos cauces para que los ciudadanos puedan presentar sus solicitudes y documentación, admitiéndose la utilización generalizada del Registro Electrónico Común, el Servicio de Correos y ORVE (oficina de registro virtual), al margen del cauce telemático habitual: Sede electrónica a través de la aplicación MERCURIO.
	TED	Información sobre funcionalidad de visores GIS del Departamento que recogen la información que estaba incluida en el Sistema Integrado de Información del Agua (SIA)
	TED	Información sobre contenido y accesibilidad del Registro administrativo de instalaciones de producción de energía eléctrica PRETOR
	CSM	Inclusión datos de Contacto de Soporte Técnico de la aplicación en el requerimiento
	UNI	Mejoras en las aplicaciones informáticas: aplicación del programa CNEAI
	UNI	Refuerzo de la información y formación interna del protocolo de atención al ciudadano: correos electrónicos corporativos, centralita telefónica, redes sociales, publicaciones (digitales).
	UNI	Mayor difusión del SEPIE y los programas que gestiona, con mejora de la presencia del Organismo en redes sociales (además de escucha activa), boletín electrónico gratuito (Newsletter SEPIE) y página web: gráficos, infografías, diseño atractivo, vídeos promocionales, etc.
63. Calendario y horarios de acceso y funcionamiento		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
65. Diseño global, estilo gráfico y estética		
	TMA	Proceso de diseño global
	ICT	Proyecto 1.1.5 del Plan Estratégico: Mejora web y portales
	ISM	Habilitación de los registros electrónicos provinciales para la recepción de quejas y sugerencias
66. Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios		
	JUS	Actualización y mejora de ciertos trámites en Sede Electrónica (MUGEJU)
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	ICT	Proyecto 2.2.1 del Plan Estratégico: Rediseño y ampliación de la sede electrónica, medición del número de llamadas al call center relacionadas con la sede
	CUD	Mejora tecnológica continua de la plataforma web del Ministerio del Bono Cultural
	ETD	EXISTE UN EQUIPO DE SOPORTE Y DESARROLLO DE SECAD QUE REALIZA MEJORAR TENIENDO EN CUENTA LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS
	ISM	Creación de una plataforma para gestionar solicitudes y trámites sin certificado electrónico, ni clave
67. Otros		
	DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias

INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TER	Informar a los interesados del día y hora en que se pone a disposición las citas previas en la sede electrónica de las Administraciones Públicas.
TER	Incrementar el número de asignación de citas previas desde mediados de noviembre 2022.
TER	Establecer un calendario semanal (dos días a la semana-martes y viernes) para que los ciudadanos, preferentemente los mayores de 60 años, puedan presentar documentación en la oficina de extranjería sin necesidad de cita previa.
TER	Implantar la atención diaria sin cita previa a aquellos interesados que acrediten una urgencia y a personas mayores de 65 años.
TER	Atender sin cita previa para registro de documentación.
TER	Incrementar la plantilla.
TER	Mejorar la gestión de la centralita telefónica.
TER	Modificar el mensaje de confirmación de cita previa que reciben las personas interesadas cuando obtienen cita para la atención presencial de forma que figure de manera expresa el Área en la que han obtenido la cita. El Área de Trabajo e Inmigración ha incluido un mensaje específico con el aviso de que la cita para la atención en el área no es válida para realizar trámites de la oficina de extranjería, e incluye en el mensaje un enlace para la solicitud de cita para la atención en la oficina de extranjería.
TER	Ampliar la oferta de citas previas.
CUD	Medidas para reforzar la seguridad en los accesos desde el exterior a la sede electrónica y a la web del Consejo Superior de Deportes para evitar ciberataques
SND	Actualización de los contenidos en la web del Ministerio de Sanidad (SG de Información Sanitaria)

71. Acceso on-line a la información

ISM	Simulador de jubilación ampliación a informativos de jubilación parcial
-----	---

72. Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar

INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
TMA	Proceso de actualización continua basado en jobs y tiempo de publicación
TMA	Supervisión de información suministrada
ICT	Información al ciudadano del motivo por el que no fue informado
TER	Trasladar al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación de datos más concretos sobre la localización del Servicio de Sanidad Animal para que aparezca correctamente reflejado en la web del mencionado Ministerio.
TER	Tratar en las reuniones de coordinación los motivos de las quejas.
TED	Publicación en página web de documentos relativos a expediente de deslinde
TED	Mejora de los modelos normalizados (Tramitaciones) de la web CHT
CUD	Mejora de la información sobre dudas y consultas habituales (FAQ) en la web del Ministerio
CUD	Mejora del sistema de comunicación en redes y web de cancelaciones e incidencias de espectáculos en la Compañía Nacional de Teatro Clásico
SND	Actualización de los contenidos en la web del Ministerio de Sanidad (SG de Información Sanitaria)
DSA	Estudio satisfacción Imsero

	ISM	Actualización de la cláusula de protección de datos adecuada al Reglamento UE 2016/679 y a la LO 3/2018 en los formularios de quejas y sugerencias
	UNI	Nueva sede electrónica, que recoge la información de los expedientes del procedimiento de homologación y convalidación de títulos universitarios de forma más completa
73. Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	TER	Reforzar los medios humanos con la incorporación de nuevos efectivos.
75. Otros		
	DSA	Estudio satisfacción Imsero
	ISM	Inclusión en el justificante del registro de quejas de la cláusula de protección de datos personales
	UNI	Revisión del protocolo oficial para la gestión de “Quejas, sugerencias y Agradecimientos” para reforzar la atención al ciudadano, dentro de la elaboración de la Carta de Servicios del SEPIE.
	UNI	Refuerzo de la información y formación interna del protocolo de atención al ciudadano: correos electrónicos corporativos, centralita telefónica, redes sociales, publicaciones (digitales).
	UNI	Mayor difusión del SEPIE y los programas que gestiona, con mejora de la presencia del Organismo en redes sociales (además de escucha activa), boletín electrónico gratuito (Newsletter SEPIE) y página web: gráficos, infografías, diseño atractivo, vídeos promocionales, etc.
	UNI	Revisión de los procedimientos internos de atención a las quejas, sugerencias y reclamaciones que se interponen por incumplimiento de plazos de respuesta de las quejas.
81. Falta de asistencia personalizada online o telefónica		
	TER	Reforzar la plantilla con un Plan de choque: desde mediados de 2022 se contó con 4 funcionarios interinos y otros 4 por concurso.
	TER	Asignar y controlar, por parte de la Jefatura de la oficina de extranjería, la resolución de número de expedientes por funcionario.
	TER	Cumplir de forma estricta el plazo para contestar las quejas y/o sugerencias.
	TED	Aplicación ConsulTajo de acceso a consulta de expedientes
	DSA	Estudio satisfacción Imsero
	ISM	Habilitación citas telefónicas para información sobre prestaciones
82. Asistencia personalizada inadecuada		
	TER	Atender sin cita previa para registro de documentación.
	DSA	Revisión de trabajo por parte de los responsables
83. Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario		
	ISM	Creación trípticos informativos sobre los canales disponibles para la realización de trámites en la Sede Electrónica de la Seguridad Social
84. Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados		
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	TER	Establecer medidas de apoyo a la oficina de extranjería mediante la colaboración de funcionarios adscritos a la Secretaría General de la Delegación del Gobierno, con el fin de dar impulso a la resolución de los expedientes de la oficina de extranjería.
	TER	Incorporar 15 funcionarios interinos para la oficina de extranjería a finales de agosto 2022, para mejorar los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

	TER	Establecer un protocolo de rápida consulta a los órganos competentes cuando, al presentar un documento en la OIAC-OAMR, la ciudadanía aluda a una posible excepción de los artículos 14 y 16 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En el caso de que no proceda dicha excepción, explicarlo con claridad a la persona afectada en la respuesta que se le comuniqué.
	ISM	Creación de servicio de manifestación de disconformidad con alta médica
85. Otros		
	ICT	Implantación del teléfono 91 además del 902 y cambio de orden de aparición en la página web
	DSA	Estudio satisfacción Imserio
	UNI	Revisión de los procedimientos internos de atención a las quejas, sugerencias y reclamaciones que se interponen por incumplimiento de plazos de respuesta de las quejas.
91. Errores en la prestación del servicio		
	DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
	DEF	Se contacta con el cliente y la SDDSE se excusa por el error cometido en la gestión, a la vez, se informa que se ha dado curso a su solicitud al órgano competente que resolverá y notificará en el plazo establecido conforme al procedimiento administrativo.
	INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	ICT	Mejora en el formulario 5102 de solicitud de patentes y modelos de utilidad
	TER	Fomentar la formación del personal, para facilitar respuestas eficaces tanto a las consultas realizadas por teléfono como a través del buzón de consultas puesto en marcha en materia de extranjería.
	SND	Garantizar la interoperabilidad de los datos del Certificado Covid Digital (CCD) entre administraciones (SG Servicios Digitales de Salud)
	SND	Actualización de datos en el CCD (el CCD no muestra pauta de vacunación correcta) (SG Servicios Digitales de Salud)
	SND	Implementación de mejoras en la aplicación del formulario Spain Travel Health (SPTH) (DG de Salud Pública)
	CIN	WOS/SCOUS: Revisión del procedimiento de generación de certificados
	CIN	ARCE: Revisión de procedimiento de envío de sello
	CIN	ARCE: Mejoras en procedimiento de respuesta a correos
	CIN	Modificación de los procedimientos de trabajo
	UNI	Formación de nuevo personal en protocolos de actuación de atención al ciudadano: correos electrónicos corporativos, atención telefónica, webinarios, plataformas digitales del SEPIE.
	UNI	Elaboración de informes sobre encuestas de satisfacción de cada una de las jornadas y eventos organizados por el SEPIE.
	UNI	Nueva sede electrónica, que recoge la información de los expedientes del procedimiento de homologación y convalidación de títulos universitarios de forma más completa
	UNI	Contratación de personal administrativo externo para poder atender y agilizar la tramitación del volumen de expedientes de convalidación y homologación de títulos universitarios
92. Falta de simplicidad en el procedimiento		

	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	TED	Remisión de FAQs sobre Bono Social Eléctrico
	TED	Habilitación aplicación CITES para presentación de solicitudes de permisos y certificados
93. Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones		
	INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
	TED	Corrección de errores en listas definitivas de aspirantes admitidos y excluidos en procedimiento de selección de Agentes Medioambientales de OOAA
	TED	Corrección de errores en los certificados CITES expedidos
	SND	Garantizar la interoperabilidad de los datos del Certificado Covid Digital (CCD) entre administraciones (SG Servicios Digitales de Salud)
	SND	Actualización de datos en el CCD (el CCD no muestra pauta de vacunación correcta) (SG Servicios Digitales de Salud)
	SND	Implementación de mejoras en la aplicación del formulario Spain Travel Health (SPTH) (DG de Salud Pública)
	ISM	Convenios de colaboración entre el INSS y Ayuntamientos y otras Entidades para completarlos servicios de atención e información
94. Tiempos de tramitación excesivos		
	INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
	TER	Reforzar la unidad de ciudadanos comunitarios para rebajar los tiempos de resolución.
	TER	Dar a conocer a las empleadas y empleados públicos afectados la existencia de las quejas que se han producido como consecuencia de su actuación u omisión y, en su caso, facilitar instrucciones o tomar medidas para evitar la situación generadora de la queja.
	TER	Reorganizar el trabajo para la reducción de plazos de tramitación de expedientes.
	TER	Nombrar 3 funcionarios interinos para el programa Brexit durante el primer semestre 2022 (de 23/06/2021 a 17/06/2022).
	TER	Desarrollar y ampliar el Plan de deslocalización de expedientes de extranjería.
	TER	Incorporar 46 funcionarios interinos en la oficina de extranjería.
	TER	Incorporar 9 funcionarios interinos en la oficina de extranjería (de 16/08/2022 a 15/05/2023).
	TER	Implantar un plan de choque de productividad extraordinaria para la resolución de los expedientes más atrasados en la oficina de extranjería. Tuvo una vigencia de 14 semanas. El trabajo se realizó en horario de tardes, una vez finalizada la jornada laboral. La participación tuvo un carácter voluntario.
	TER	Potenciar la formación del personal de la oficina de extranjería para mejorar los conocimientos de la reglamentación (mediante la elaboración de un itinerario formativo para las oficinas de extranjería).
	TER	Reforzar la plantilla con un Plan de choque: desde mediados de 2022 se contó con 4 funcionarios interinos y otros 4 por concurso.
	TER	Asignar y controlar, por parte de la Jefatura de la oficina de extranjería, la resolución de número de expedientes por funcionario.

TER	Continuar recordando los plazos de contestación en las notas interiores que se remiten a las unidades afectadas para la emisión de informe sobre las quejas presentadas.
TER	Incrementar la plantilla.
TER	Implantar un sistema de recepción en la ventanilla de atención al público de solicitudes con plantilla (checklist) y de requerimiento de documentación incompleta.
TER	Grabar las solicitudes presentadas a través de la plataforma Mercurio y registro electrónico hasta situarse en plazos inferiores a 96 horas desde la presentación.
TER	Reducir de forma considerable los plazos de resolución de los expedientes de todos los procedimientos.
TER	Elevar informes a los órganos competentes en materia de recursos humanos para que se proceda a la dotación de plantilla que se considera necesaria para resolver las principales incidencias que se encuentran en el origen de la mayoría de las quejas.
TED	Resolución de incidencias relativas al procedimiento de comunicación de inicio de actividad en actividades de comercialización e inclusión en el listado de empresas comercializadoras
TED	Remisión de FAQs sobre Autoridad Administrativa CITES
TED	Notificación administrativa de correos ante la urgencia del trámite solicitado
TED	Comunicación y puesta a disposición de FAQs sobre RD 413/2014, de 6 de junio
CIN	Modificación de los procedimientos de trabajo
ISM	Agilización tramitación de las prestaciones mediante procedimiento automatizado y de reparto entre las DDPP del INSS (Deslocalización)
UNI	Contratación de personal administrativo externo para poder atender y agilizar la tramitación del volumen de expedientes de convalidación y homologación de títulos universitarios
UNI	Nueva normativa sobre homologaciones y convalidaciones que incide en mejorar los tiempos de espera, reduciendo los trámites del procedimiento de homologación Se trata del Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, por el que se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y por el que se regula el procedimiento para establecer la correspondencia al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior de los títulos universitarios oficiales pertenecientes a ordenaciones académicas anteriores y convalidación de títulos universitarios
UNI	Revisión de los procedimientos internos de atención a las quejas, sugerencias y reclamaciones que se interponen por incumplimiento de plazos de respuesta de las quejas.
95. Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	
INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TED	Aplicación web ConTajo. Mejoras en el acceso y representación
96. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	
INT	Planificación emisión Permisos de Conducción con la FNMT
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos

INT	Actualización respuesta a error en pago de Tasas y Sanciones
TMA	Proceso de comunicación y coordinación de la información de referencia
TER	Nombrar 3 funcionarios interinos para el programa Brexit durante el primer semestre 2022 (de 23/06/2021 a 17/06/2022).
TER	Desarrollar y ampliar el Plan de deslocalización de expedientes de extranjería.
TER	Incorporar 9 funcionarios interinos en la oficina de extranjería (de 16/08/2022 a 15/05/2023).
TER	Potenciar la formación del personal de la oficina de extranjería para mejorar los conocimientos de la reglamentación (mediante la elaboración de un itinerario formativo para las oficinas de extranjería).
TER	Continuar recordando los plazos de contestación en las notas interiores que se remiten a las unidades afectadas para la emisión de informe sobre las quejas presentadas.
TER	Continuar promocionando el uso de la sede electrónica para la realización de trámites online.
TER	Fomentar la polivalencia del personal administrativo.
TER	Restringir el disfrute de vacaciones durante el periodo estival por necesidades del servicio.
TER	Redistribuir el personal sanitario.
TER	Establecer un sistema de cita previa normalizado a través del buzón de correo electrónico y con un plazo de citación genérico de aproximadamente 5 días.
TED	Modificación titular certificados CITES para una mayor agilidad administrativa
TED	Consideración de estudio para determinar la conformidad de deslinde con legislación vigente
SND	Actualización de los contenidos en la web del Ministerio de Sanidad (SG de Información Sanitaria)
SND	Garantizar la interoperabilidad de los datos del Certificado Covid Digital (CCD) entre administraciones (SG Servicios Digitales de Salud)
SND	Actualización de datos en el CCD (el CCD no muestra pauta de vacunación correcta) (SG Servicios Digitales de Salud)
SND	Implementación de mejoras en la aplicación del formulario Spain Travel Health (SPTH) (DG de Salud Pública)
SND	Obtener el CCD de Recuperación a partir de prueba de antígenos (SG Servicios Digitales de Salud)
CIN	Mejoras en la página web de peticiones
ISM	Realizar una revisión pormenorizada del recurso de acogida
ISM	Mejora simulador de jubilación en los supuestos de jubilaciones anticipadas involuntarias y voluntarias
UNI	Nueva sede electrónica, que recoge la información de los expedientes del procedimiento de homologación y convalidación de títulos universitarios de forma más completa
UNI	Nueva normativa sobre homologaciones y convalidaciones que incide en mejorar los tiempos de espera, reduciendo los trámites del procedimiento de homologación Se trata del Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, por el que se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y por el que se regula el

		procedimiento para establecer la correspondencia al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior de los títulos universitarios oficiales pertenecientes a ordenaciones académicas anteriores y convalidación de títulos universitarios
97. Otros		
	DEF	Se contacta con el cliente e informa de que el envío se llevó a cabo en tiempo y forma. Tras nueva petición, se le reenvía el mismo y confirma la llegada.
	DEF	Se contacta con el cliente e informa que aún se encuentra dentro del plazo estipulado para la resolución y notificación, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente. Asimismo, se indica el organismo competente que resolverá de acuerdo al procedimiento.
	CUD	Mejora de algunos enlaces, formularios de la página web, catálogos o imágenes digitalizadas en la BNE tras la detección de incidencias.
	CUD	Mejora de las cláusulas de los contratos del CAU realizados por el Ministerio con la FNMT y Correos
	UNI	Refuerzo de la información y formación interna del protocolo de atención al ciudadano: correos electrónicos corporativos, centralita telefónica, redes sociales, publicaciones (digitales).
	UNI	Oficina de Atención al Ciudadano (OAC): Refuerzo de la coordinación con la OAC del Ministerio de Universidades (consultas por correo electrónico).
100. Otros Motivos		
	DEF	Revisión Proceso Registro Solicitudes Juras de Bandera
	ICT	Tras la reclamación R_22_026 se han observado problemas en el alineamiento del comparador interferométrico que puede afectar a otros resultados.
	ETD	EXISTE UN EQUIPO DE SOPORTE Y DESARROLLO DE SECAD QUE REALIZA MEJORAR TENIENDO EN CUENTA LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS
	DSA	Control organoléptico
	DSA	Ampliación del plazo de presentación de solicitudes para participar en el programa de turismo
	DSA	Estancias en habitaciones de tipo individual
	UNI	Revisión del protocolo oficial para la gestión de “Quejas, sugerencias y Agradecimientos” para reforzar la atención al ciudadano, dentro de la elaboración de la Carta de Servicios del SEPIE.
	UNI	Refuerzo de la comunicación e información externa para la atención al ciudadano: información de los correos electrónicos corporativos y números de teléfono corporativos directos publicados en la web del SEPIE y en redes sociales; publicaciones (digital).
	UNI	Oficina de Atención al Ciudadano (OAC): Refuerzo de la coordinación con la OAC del Ministerio de Universidades (consultas por correo electrónico).
	UNI	Elaboración de informes mensuales internos con estadísticas de atención al ciudadano en torno a: página web del SEPIE, redes sociales, Newsletter SEPIE.
	UNI	Revisión de los procedimientos internos de atención a las quejas, sugerencias y reclamaciones que se interponen por incumplimiento de plazos de respuesta de las quejas.

Tabla 32 Acciones de mejora derivadas de sugerencias. Por causa

15. Espacios/condiciones ambientales/mobiliario		
	DEF	Instalación de una fuente de agua
	DEF	CARTELES SOBRE USO Y MANTENIMIENTO DEL GIMNASIO Y WC,S
17. Señalización		
	DEF	Señalización de la ubicación del Ascensor en la SD de Tarragona
	ICT	Mayor señalización en la entrada exterior del edificio
21. Accesibilidad a la información		
	ICT	Solicitud a unidad informática de corrección error en web sobre horarios de atención al público
22. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar		
	TED	Aclaraciones en los modelos de solicitud de la web
	CIN	CVN: Modificación de la norma para incluir la fuente del dato para validar el dato en publicaciones, patentes y proyectos y el DOI en congresos
	CIN	ARCE: modificación de los datos de contacto y de la información de las revistas
26. Otros		
	TER	Realizar una jornada de formación con destino al Colegio de Veterinarios de Madrid y veterinarios colegiados interesados sobre la nueva funcionalidad de CEXGAN-Módulo animales de compañía.
	TER	Trasladar al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación datos más concretos sobre la localización del Servicio de Sanidad Animal para que aparezca de forma más visible en la web del mencionado Ministerio.
	TER	Colocar en un lugar visible información relativa a la emisión de certificados de animales de compañía que viajan a terceros países.
	CUD	Modificación de errores en la información de las cartelas de las exposiciones en la BNE
32. Falta de cortesía o educación		
	DEF	Actualización PQ-12 "Acceso Público Intranet"
42. Falta de simplicidad en el procedimiento		
	CIN	Formulario más sostenible
47. Otros		
	DEF	MODIFICACIÓN DEL LOGOTIPO OFICIAL DE LA DD ANDALUCÍA (MIGUELETE) CONFORME CON LA NORMATIVA HERÁLDICA
5. Otros Motivos		
	ICT	Continuidad en los avisos sobre prácticas fraudulentas en la página web
	DSA	Implantación en el programa de gestión control de personas usuarias que no comen en el centro: objetivo ahorro.
63. Calendario y horarios de acceso y funcionamiento		
	INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
65. Diseño global, estilo gráfico y estética		
	ISM	Mejora facilidad de navegación página web de la Seguridad Social
66. Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios		

	ETD	EXISTE UN EQUIPO DE SOPORTE Y DESARROLLO DE SECAD QUE REALIZA MEJORAR TENIENDO EN CUENTA LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS
67. Otros		
	ICT	Implantación del pago de tasas con tarjeta de crédito
73. Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas		
	UNI	"Nueva sede electrónica, que recoge la información de los expedientes del procedimiento de homologación y convalidación de títulos universitarios de forma más completa"
81. Falta de asistencia personalizada online o telefónica		
	ISM	Mejora del asistente ISSA en la página web de la Seguridad Social
91. Errores en la prestación del servicio		
	TER	Implementar un sistema de comunicación más ágil con el ciudadano (buzón de consulta de sede electrónica) que ha permitido organizar las consultas.
	CIN	WOS/SCOPUS:Mejorar el procedimiento de generación de certificados
	CIN	RECOLECTA: Mejoras en la herramienta de agrupación de resultados en el buscador de RECOLECTA
92. Falta de simplicidad en el procedimiento		
	TED	Se facilita enlaces a información solicitada publicada en Web
94. Tiempos de tramitación excesivos		
	TER	Implementar un sistema de comunicación más ágil con el ciudadano (buzón de consulta de sede electrónica) que ha permitido organizar las consultas.
97. Otros		
	DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
	TER	Incrementar el número de inspectores/inspectoras en el Puesto de Control Fronterizo (PCF).
	TER	Establecer la presencia de dos inspectores/inspectoras y de un administrativo en el Puesto de Control Fronterizo (PCF) en los turnos de tarde.
	TER	Tratar en las reuniones de coordinación los motivos de las quejas
100. Otros Motivos		
	TER	Establecer el criterio, de que, en el caso de que exista dilación por causa imputable a los tiempos de espera para cita previa, se tenga en cuenta la fecha en la que se solicita la cita, no la que se acude efectivamente, a los efectos de que no caduque ni prescriba ningún trámite.
	ETD	EXISTE UN EQUIPO DE SOPORTE Y DESARROLLO DE SECAD QUE REALIZA MEJORAR TENIENDO EN CUENTA LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS
	DSA	Ampliación del número de circuitos culturales

Anexo V: Relación de URL's

Tabla 33 Relación de URLs ministeriales relacionadas con los diferentes Programas

Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción	
TES	https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/que-es-el-sepe-conocenos/transparencia-sepe.html
UNI	https://app.uned.es/evacal/sattitulsrm.aspx
UNI	https://app.uned.es/evacal/valcampcenit.aspx
UNI	https://app.uned.es/evacaldos/
ICT	https://calidad.oepm.es/export/sites/calidad/comun/documentos/Informe_Encuesta_Examinador_de_Guardia_Patentes_2022.pdf
ICT	https://calidad.oepm.es/export/sites/calidad/comun/documentos/Informe_Encuesta_Examinador_de_Guardia_Signos_2022.pdf
ICT	https://calidad.oepm.es/export/sites/calidad/comun/documentos/Informe_Encuesta_Servicio_de_Apoyo_a_la_Empresa_2022.pdf
ICT	https://calidad.oepm.es/export/sites/calidad/comun/documentos/Informe_Encuesta_Signos_2022.pdf
ICT	https://calidad.oepm.es/informacionTecnologica/informesSatisfaccion.html
EFP	https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/calidad-atencion-ciudadano.html
HFP	https://www.hacienda.gob.es/es-ES/GobiernoAbierto/Transparencia/Paginas/Memoria-Anual-de-la-Subsecretaria.aspx
JUS	https://www.mjusticia.gob.es/es/informacion-estadistica
ISM	https://www.seg-social.es/descarga/es/InforCalidad
Cartas de Servicios (Cumplimiento de compromisos)	
ICT	https://calidad.oepm.es/export/sites/calidad/comun/documentos/InformeAnualCartasServicio2022.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/servicios/Servicios-Electronicos/SEVILLA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_almeria/Servicios/Servicios-Electronicos/ALMERIA_Cumplimiento_compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_cadiz/Servicios/Servicios-Electronicos/CADIZ_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_granada/Servicios/Servicios-Electronicos/GRANADA_Cumplimiento_compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_huelva/Servicios/Servicios-Electronicos/HUELVA_Cumplimiento_Compromisos_mayo2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_jaen/Servicios/Servicios-Electronicos/JAEN_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_malaga/Servicios/Servicios-Electronicos/MALAGA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/sub_huesca/Servicios/Servicios-electronicos/HUESCA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/sub_teruel/Servicios/Servicios-Electronicos/TERUEL_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf

TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/sub_zaragoza/Servicios/Servicios-electronicos/ZARAGOZA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/asturias/servicios/Servicios-Electronicos/ASTURIAS_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ins_fuerteventura/Servicios/Servicios-electronicos/FUERTEVENTURA_DI_Cumplimiento_Compromisos_CSE.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ins_lapalma/Servicios/Servicios-electronicos/LA_PALMA_DI_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/sub_santacruztenerife/servicios/Servicios-Electronicos/TENERIFE_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_albacete/Servicios/Servicios-electronicos/ALBACETE_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_ciudadreal/Servicios/Servicios-electronicos/CIUDAD_REAL_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_cuenca/Servicios/Servicios-electronicos/CUENCA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_guadalajara/Servicios/Servicios-Electronicos/GUADALAJARA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_toledo/Servicios/Servicios-electronicos/TOLEDO_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/servicios/Servicios-Electronicos/VALLADOLID_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_avila/Servicios/Servicios_electronicos/AVILA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_burgos/Servicios/Servicios-Electronicos/BURGOS_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_leon/Servicios/Servicios-electronicos/LEON_Cumplimiento_Compromisos_CSE.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_palencia/Servicios/Servicios-Electronicos/PALENCIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_salamanca/Servicios/Servicios-electronicos/SALAMANCA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_segovia/Servicios/Servicios-Electronicos/SEGOVIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_soria/Servicios/Servicios-Electronicos/SORIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf

TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_zamora/Servicios/Servicios_electronicos/ZAMORA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/catalunya/sub_barcelona/Servicios_electronicos/BARCELONA-Cumplimiento-compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/catalunya/sub_girona/Servicios/Servicios_Electronicos/GIRONA_Cumplimiento_compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valenciana/sub_alicante/Servicios/Servicios-electronicos/ALICANTE_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/extremadura/sub_badajoz/Servicios/Servicios-Electronicos/BADAJOS_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/galicia/sub_coruna/Servicios-electronicos/ACORUNYA-Cumplimiento-compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/galicia/sub_lugo/Servicios/Servicios-Electronicos/LUGO_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/galicia/sub_ourense/Servicios/Servicios-Electronicos/OURENSE_Cumplimiento_Compromisos_.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/galicia/sub_pontevedra/Servicios/Servicios-Electronicos/PONTEVEDRA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir_ins_menorca/Servicios/Servicios-Electronicos/MENORCA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/madrid/servicios/Servicios-Electronicos/MADRID_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/melilla/servicios/Servicios-Electronicos/MELILLA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/navarra/servicios/Servicios-Electronicos/NAVARRA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/paisvasco/servicios/Servicios-Electronicos/ALAVA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
TER	https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/paisvasco/sub_guipuzkoa/Servicios/Servicios-Electronicos/GIPUZKOA_Cumplimiento_Compromisos.pdf
PCM	https://www.cepc.gob.es/sites/default/files/2023-02/20230207%20Ficha%20Seguimiento%202022%20Carta%20de%20Servicios%20CEPC%202021-2024.pdf
PCM	https://www.cis.es/cis/opencms/ES/7_ServiCiudadanos/cartaservicios.html
DEF	https://www.defensa.gob.es/Galerias/main/2023/04/20230421-Info-Ind-Calidad-e-Informe-Quejas-Sugerencias-MDef-2022.pdf
EFP	https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:1282a216-0b7c-4e05-b198-e21e91272b0e/cuadro-seguimiento-carta-servicios-biblioteca-mefp-2022.pdf
EFP	https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:71846bd8-cb69-4ee0-9887-c1bb532efa0f/cuadro-seguimiento-carta-servicios-cic-mefp-2022.pdf
INT	https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/carta_servicios_icae.html
TES	https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/carta-de-servicios

ICT	https://www.mincotur.gob.es/es-es/servicios/transparencia/Documents/Cartas%20de%20Servicios/Informe_cumplimiento_2022.pdf
TES	https://www.mites.gob.es/es/sec_sub/inspeccion-servicios/cartas_de_servicios/index.htm
JUS	https://www.mjusticia.gob.es/es/informacion-estadistica
TER	https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/catalunya/sub_tarragona/Servicios/Servicios_electronicos/TARRAGONA_Cumplimiento_compromisos_2021.pdf
ISM	https://www.seg-social.es/descarga/es/CarSerInform2022
TES	https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/que-es-el-sepe-conocenos/carta-de-servicios.html
Autoevaluaciones	
EFP	https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:ba307fa3-2417-4009-ab83-a7b49ad0fe49/20190700-expte14-19-validacion-autoevaluacion-efqm-oac-mecd.pdf

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

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

Índice

Ministerio de Ciencia e Innovación	8
Definir y fomentar estándares de calidad en el ámbito de la investigación sanitaria, y contribuir a la vertebración y cohesión el SNS	8
Incorporación de las asociaciones de pacientes en el proceso de evaluación de proyectos de investigación clínica independiente (ICI) de la Acción Estratégica en Salud (AES)	10
Incorporación de un miembro representante de las plataformas de pacientes en la Comisión de Selección de las ayudas de proyectos de investigación de la Acción Estratégica en Salud (AES)	12
Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	14
Plataforma de evidencia de evaluaciones de la Cooperación Española, en el marco del sistema integral de información de la CE InfoODS2030	14
ESTUDIOS DE IMPACTO DE PROPUESTAS LEGISLATIVAS EUROPEAS (EIPLES)	15
SOLVIT	17
Digitalización de la imprenta del Ministerio	19
PERFIL ACTIVO EN LINKEDIN	20
Lucha contra la Desinformación	21
Campañas de Comunicación internas y externas sobre el Plan de digitalización Consular	22
VIDEOMA	23
Ministerio de Cultura y Deporte	24
Aplicación para Dispositivos Móviles para la Joven Orquesta Nacional de España	24
Ministerio de Defensa	25
Aplicación: “Sistema Integral de Gestión de Indicadores SIGI Rev.2”	25
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030	26
Abordaje de los problemas cognitivos y conductuales en la aplicación de cuidados por parte del TCAE	26
Los cuidados auxiliares de enfermería en aspectos relacionados con la alimentación y la reeducación de la deglución en personas con disfagia afectadas con un DCA	27
La promoción de la autonomía personal en aspectos relacionados con los desplazamientos de personas usuarias en un centro sociosanitario por parte del TCAE	28
Programa Integral de Promoción de la Autonomía Personal (Pipap)	29
Programa de Señalética y Accesibilidad Cognitiva	30

Ministerio de Educación y Formación Profesional	31
Creación de canales Telegram para mejorar la comunicación con los participantes en programas de movilidad de la Acción Educativa Exterior	31
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	32
Proyección de tablas Origen y Destino 2000-2015	32
Primer proceso electoral con la base de datos centralizada	33
Trámite en la sede electrónica del INE para la manifestación de intención de voto de ciudadanos de la UE, con clave de tramitación telemática CTT, sin necesidad de acceso al sistema cl@ve	34
Modelos de aprendizaje estadístico para la provisión de índices adelantados de cifras de negocio en la industria	35
Anuario Estadístico de España – publicación electrónica.....	36
Ucranianos en España.....	37
Nuevas formas de representación de datos en Estadísticas Experimentales	39
Productos de difusión del Censo Agrario 2020	40
Integración de elementos gráficos en las páginas de INEbase.....	41
Generación automática de una publicación en tablas en formato px	42
Puesta en Producción del Sistema de Difusión Censal 2021 del INE.....	43
Medición de los flujos turísticos a partir del posicionamiento de los teléfonos móviles	44
Programa de subvenciones para el desarrollo de proyectos de investigación científica en el Instituto Nacional de Estadística.....	46
AppFactory.....	48
ACCEDA 2	49
Firma No Criptográfica de AutenticA.....	50
MI CARPETA CIUDADANA	51
SISTEMA DE DISEÑO - DINTEL.....	52
HERRAMIENTA DE BÚSQUEDA	53
SERVICIO OMNISCANAL DEL CANAL 060	54
ROBOTIZACIÓN DIGITAL TOOLKIT (KIT DIGITAL)	55
ROBOTIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL FOGASA.....	56
e-GRANT	57
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	58
SIDAMUN (Sistema Integrado de Datos Municipales).....	58
Índice Nacional de Calidad del Aire (“ICA previsto”)	59
Juego “Aprende a gestionar un embalse”	60

Ministerio de Hacienda y Función Pública	61
Herramientas de ingreso de expedientes en Archive (Generador e Importador)	61
Minisite de la Política de gestión de documentos electrónicos	62
Implantación de una aplicación de gestión de citas.....	63
Implantación en los sistemas informáticos catastrales en relación con el valor de referencia.....	64
Proyecto piloto A_Finca: refuerzo a la inversión en el territorio rural.....	65
Remisión de expedientes electrónicos de manera a los Tribunales de Justicia	66
Acceso web a herramientas de simulación	67
Difusión de nuevos conjuntos de datos	68
FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES PRTR	69
ADAPTACIÓN DE CURSOS A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	70
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	71
Asistentes virtuales (Chatbot) para apoyo a la resolución de problemas en Sede electrónica y en el Portal interno de procedimientos.....	71
Integración del banco de imágenes en el Sistema de Biblioteca	72
Plataforma de Eventos Virtuales	74
Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas de las Consejerías de Turismo en el Exterior	75
Implantación de nueva herramienta web de solicitud electrónica de invenciones (OEPMSI).....	76
Desarrollos relacionados con Nulidad y Caducidad (SITAMAR y Protegeo).....	77
Informe sobre expedientes con prueba de uso y plazos de tramitación individualizados	78
Plataforma de notificación y gestión de solicitudes de autorización de inversiones extranjeras (INVENT).....	79
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CONTROL ROHS (ESTACICE ROHS/ DOCUCICE/ REHÚSOS (RD 993/2022)	80
Ministerio del Interior	82
LA HORA DE ORO	82
CLAVE	83
DGP. SISTEMA DE GESTIÓN DE IMÁGENES POLICIALES V1 (SIGIMPOL).....	84
DGGC. CREACIÓN DE LOS EQUIPOS DE RESPUESTA A LOS DELITOS DE ODIO (REDO).....	85
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	86
Automatización de la generación de la ficha de Antecedentes profesionales para sesiones EVI y volcado de documentación a gestor documental.....	86
Automatización en la gestión de solicitudes de reconocimiento de derecho a la	

Asistencia Sanitaria.....	87
Volcado automatizado de lesiones en ALFA.....	88
Utilización de la analítica de datos para mejorar la atención e información al ciudadano (AelC)	89
Nuevas formas de atención al ciudadano: Piloto de acompañamiento en la solicitud del IMV.	90
Videos informativos para el ciudadano	91
Plan incorpora.....	92
ALFA PREMIUM JUBILACIÓN	93
ALFA PREMIUM VIUDEDAD DE PASIVO	94
Desarrollo e implantación de un gestor documental	95
Servicio de atención y respuesta al ciudadano	96
Ministerio de Justicia.....	97
Robotización expedientes de nacionalidad	97
Anonimizado de documentos.....	98
Dispositivos EVID accesibilidad. Reducción de la Brecha Digital.....	99
Integración de los Registros Judiciales sobre SIRAJ2.....	100
Piloto para la transmisión electrónica transfronteriza de las Órdenes Europeas de Investigación a través de PORTAL E-EDES.	101
Envío de notificaciones postales por medio de Notific@ CIE.....	102
Integración de EVID en los Órganos Judiciales – Escritorio Virtual de Inmediación Digital	103
Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.....	104
MONCLOA ABIERTA PARTICIPATIVA.....	104
GADA.....	106
Digitalización de los recortes de noticias de prensa en papel desde 1985 al 2000 almacenados en Subdirección General de Análisis y Documentación, SEC	107
Agenda del Gobierno en versión web	108
Ministerio de Sanidad.....	109
Desarrollo de Sistema único de Auditoría	109
Plataforma de gestión y explotación de datos	110
Spain Travel Health (SpTH)	111
Ministerio de Política Territorial.....	112
La Administración cerca de ti	112
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	114
Selección de inspector del propio centro para realizar inspecciones a buques sometidos	

a convenios OMI.....	114
Selección de inspector fuera del centro para realizar inspecciones a buques sometidos a convenios OMI.....	115
Mapa a la Carta.....	116
Puertos del Estado y Autoridades Portuarias.....	117
Desarrollo de un nuevo sistema para la detección de colas y cálculo de tiempos de espera en los accesos a las terminales del PBA.....	117
Desarrollo de una aplicación móvil para información al pasajero en el Puerto Bahía de Algeciras.....	118
PierNext	119
OpenPort	120
Pier01.....	121
Ports 4.0.....	122
ChainPORT Academy	123
Proyecto “Digital Port”	124
SMART PORTS. Piers of the future. SMARTPORTS.TV	125
Barcelona Port Challenge	126
BARCELOC.....	127
Programa de colaboración con start-ups	128
CREATORS	129
EALING	130
Innovation Days	131
PortInnova	132
PIONEERS.....	133
Proyecto OPS (on-shore power supply).....	134
TECH TOUR: Maritime, Trade & Logistics	135
Fundación Barcelona Port Innovación.....	136
BlueUp	137
VIPE.....	138
MACHSENSE.....	139
COBS	140
Cambio cultural en la APH	141
Plataforma de Gestión de Datos.....	142
La Lonja de la Innovación.....	143
Enaire.....	144

(ICARO XXI) ICARO Digital / ICARO Map	144
ADIF	145
Empleo de Fibra Óptica como elemento de sensorizado de la infraestructura	145
Sistema de ayuda al viajero/usuario para cruzar las vías en estaciones dotadas de paso al mismo nivel	146
Mantenimiento predictivo de puentes en líneas de alta velocidad	147
Mantenimiento predictivo de desvíos	148
Posicionamiento de un vehículo ferroviario con nuestras tecnologías	149
Aplicación del hidrógeno como nuevo vector energético	150
RENFE	151
TRENLAB	151
SASEMAR	152
iSAR – Programa de integración de innovación en Salvamento Marítimo)	152
Ministerio de Universidades	153
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)	153
Interoral II: Evaluación online de las competencias orales en lenguas extranjeras tipológicamente afines	153
Desarrollo de rúbricas para aplicación móvil EnViTour	155
UNEDAppify: Proyecto de creación rápida de aplicaciones móviles nativas educativas	156
ADAS. Audiodescripción en la Didáctica de lenguas	157
Proyecto Internacional Social Network Interlingüística L1/L2 para Estudiantes de Grado.	158
Análisis del impacto y transferencia del conocimiento de las publicaciones asociadas a las tesis doctorales. DESTINO	159
Laboratorios virtuales colaborativos en Modelica	160
#PlanetaODS	161
Uso de GICCU para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje en asignaturas del itinerario de Psicología Evolutiva y de la Educación del Máster en Investigación en Psicología (Plan 2016)	162
Mujer, tecnología y Agenda 2030	163
¡Súbete al tren de la digitalización!	164

Ministerio de Ciencia e Innovación

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Definir y fomentar estándares de calidad en el ámbito de la investigación sanitaria, y contribuir a la vertebración y cohesión el SNS			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Investigación en Terapia Celular y Medicina Regenerativa (SGITCMR) del Instituto de Salud Carlos IIS (ISCIII)			
Email contacto (corporativo)	SGITCMR@isciii.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha definido una matriz de indicadores basados en la evidencia, teniendo en cuenta la monitorización previa de las anualidades del 2019 a 2021. Se implementan las modificaciones tras análisis en el cuadro de mando de seguimiento a partir de julio del 2022. Finalizada la entrega de cada IIS en septiembre se realiza el análisis de los datos. En el primer trimestre del año siguiente se comparte con cada IIS (partes interesadas externas) los resultados anonimizados obtenidos para realizar así, una valoración conjunta de los datos aportados y una revisión de los criterios de inclusión de los indicadores que conlleve a la mejora continua del proceso de seguimiento de los IIS acreditados según RD279/2016, de 24 de junio. Las valoraciones de mejora se incorporan en el cuadro de mando de la siguiente anualidad.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	30/06/2022	Fecha de finalización	31/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Consolidar el sistema de indicadores anuales, en colaboración con los IIS, que conforman el cuadro de mando de seguimiento. Se desea minimizar las heterogeneidades en los criterios de inclusión de los datos solicitados en la cumplimentación de los indicadores, homogeneizar fuentes de datos, detectar desviaciones en los indicadores durante el seguimiento anual previo a la renovación de acreditación que se realiza cada cinco años favoreciendo así la mejora continua. Del mismo modo, permite conocer con mayor detalle la investigación biomédica que se realiza en los IIS acreditados de forma sistemática y con trazabilidad.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Definida la matriz de indicadores para la anualidad 2022 se elaboran los documentos soporte del cuadro de mando anual para su implementación: instrucciones, anexo I bibliometría, Anexo II Glosario, fichas de recogida de datos, etc. En junio se remite la solicitud e información a los IIS e igualmente, se les comunica su carga en el espacio colaborativo en share Point. Finalizada la entrega de cada IIS en septiembre se realiza el análisis de los datos. Se finaliza el informe de resultados en diciembre de 2022. En el primer trimestre del año siguiente se compartió con cada IIS (partes interesadas externas) los resultados anonimizados obtenidos para realizar así, una valoración conjunta de los datos aportados y una revisión de los criterios de inclusión de los indicadores que conlleve a la mejora continua del proceso de seguimiento de los IIS acreditados según RD279/2016, de 24 de junio. Las valoraciones de mejora se incorporan en el cuadro de mando de la siguiente anualidad.			
Link para más información	IIS-SGEFI - Inicio (isciii.es)			
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.		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.	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.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Incorporación de las asociaciones de pacientes en el proceso de evaluación de proyectos de investigación clínica independiente (ICI) de la Acción Estratégica en Salud (AES)		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Instituto de Salud Carlos III		
Email contacto (corporativo)		sqefi@isciii.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Participación de las asociaciones de pacientes en el proceso de evaluación científica de los proyectos ICI en los aspectos de impacto/beneficios esperados para la salud y bienestar de los pacientes y plan de difusión de los resultados orientados a la sociedad.		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1 de junio 2022	Fecha de finalización	20 julio 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Los proyectos ICI pueden ofrecer resultados con una traslación inmediata a la sociedad. Se trata de mejorar la evaluación contando con la opinión de la sociedad. La finalidad de la experiencia es incorporar a la sociedad a través de las asociaciones de pacientes para que valoren la utilidad esperada de las propuestas de investigación y su plan de difusión a la sociedad.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se realizó un curso de formación con varias asociaciones de pacientes y se han incorporado representantes al proceso de evaluación.		
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.		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).		Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).		Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X	

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

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Incorporación de un miembro representante de las plataformas de pacientes en la Comisión de Selección de las ayudas de proyectos de investigación de la Acción Estratégica en Salud (AES)		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Instituto de Salud Carlos III		
Email contacto (corporativo)		sqefi@isciii.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Participación de las asociaciones de pacientes en el proceso de selección de los proyectos de investigación para su posible financiación.		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Junio 2022	Fecha de finalización	Julio 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Se trata de mejorar la selección de proyectos contando con la opinión de la sociedad. La finalidad de la experiencia es incorporar la sociedad a través de las asociaciones de pacientes para que valoren la utilidad esperada de las propuestas de investigación y su plan de difusión a la sociedad.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se han incorporado representantes de asociaciones de pacientes con experiencia en procesos de evaluación de proyectos de investigación.		
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.		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).		Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).		Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X	
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.		

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

Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Plataforma de evidencia de evaluaciones de la Cooperación Española, en el marco del sistema integral de información de la CE InfoODS2030			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	MAUC- DGPOLDES- División de Evaluación			
Email contacto (corporativo)	evaluacion-dgpoldes@maec.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de una plataforma de evidencia de evaluaciones para la Cooperación Española, que permite gestionar encuestas, almacenar y acceder a documentación, y visualizar datos relativos a las evaluaciones realizadas por los diferentes actores de la Cooperación Española.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/01/2022	Fecha de finalización	31/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de la experiencia era gestionar la solicitud de información sobre evaluaciones realizadas a los diferentes actores de la Cooperación Española y facilitar la visualización de estos datos, así como el acceso a documentación de evaluación, lo que ha redundado en mayor transparencia y eficiencia en la gestión.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La práctica se ha implementado en conjunción a la SUGICYR-MAEC. Esta unidad de DGPOLDES indicaba las necesidades de desarrollo para su implementación. Además, la plataforma incluye funcionalidades para modificaciones ad-hoc que el usuario interno puede realizar. Para la visualización de datos, se utilizó PowerBI. Además, este sistema incorpora innovaciones para otras unidades de esta DGPOLDES			
Link para más información	https://infoods.maec.es/			
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.	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.		x
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.	x	Es sostenible (capacidad de permanencia).		x

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA					ESTUDIOS DE IMPACTO DE PROPUESTAS LEGISLATIVAS EUROPEAS (EIPLES)					
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable					SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS- SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA UNIÓN EUROPEA					
Email contacto (corporativo)					SGAJ@MAEC.ES					
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)					El Acuerdo de Consejo de Ministros, de 23 de febrero de 2021, para la mejora del proceso de negociación e incorporación del Derecho de la Unión Europea al ordenamiento jurídico interno, instrumenta un nuevo procedimiento mediante el cual se obliga a los Ministerios identificados como responsable, y, en su caso competentes, a elaborar estudios de impacto sobre las propuestas legislativas de reglamentos y directivas comunitarias. La SEUE coordina este proceso y vela por el cumplimiento del ACM. Asimismo, ha desarrollado una plataforma informática al efecto. Los estudios de impacto son aprobados ante la Comisión Interministerial para la Unión Europea (CIAUE)					
Fechas de implantación			Fecha de inicio		1/09/2021		Fecha de finalización		En curso	
DETALLE DE LA EXPERIENCIA										
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)					• Mejorar la participación de España en el proceso de negociación de la normativa comunitaria • Evaluar la adecuación de las propuestas legislativas comunitarias a los intereses nacionales • Hacer partícipe a la ciudadanía de la fase ascendente del proceso de conformación del derecho europeo, recabando sus aportaciones a través de un nuevo trámite de consulta pública • Analizar los distintos impactos de las propuestas legislativas europeas (jurídico, económico, social, medioambiental, etc.) • Prevenir potenciales problemáticas de aplicación del derecho comunitario o disconformidad del ordenamiento jurídico nacional con respecto al europea • Facilitar el proceso de transposición de las Directivas, actuando desde una fase más temprana • Velar por la correcta inserción en nuestro ordenamiento jurídico de los Reglamentos como normas de aplicabilidad directa					
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)					Se ha desarrollado desde la SEUE una plataforma informática que permite el archivo, registro, control, coordinación y seguimiento de los expedientes administrativos que contienen los EIPLES. Esta plataforma permite la edición en línea de los EIPLES así como la coordinación mediante mensajería de los distintos puntos focales de cada Departamento Ministerial. La SDG de Asuntos Jurídicos de la SEUE ejerce el rol de Administrador de la plataforma y es la encargada de iniciar, impulsar y finalizar los expedientes EIPLE. Hasta la fecha (19/04/2023) desde la puesta en marcha del ejercicio, se han tramitado 185 expedientes de EIPLE.					
Link para más información					https://eiple.mauc.es/es/login					
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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	SOLVIT			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección de Asuntos Jurídicos.			
Email contacto (corporativo)	solvit@maec.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Acabar con los posibles obstáculos provocados por la actuación de una Administración pública de un país de la UE que no aplica correctamente la normativa de la Unión en materia de mercado interior lo que dificulta a los ciudadanos/empresas el ejercicio de sus derechos de libre circulación emanados del TFUE.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01.01.2022	Fecha de finalización	31.12.2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar al ciudadano o la empresa una respuesta a su problema en un plazo de 10 semanas desde el momento que el EM responsable acepta el caso y se pone en contacto con las Autoridades implicadas, con la finalidad de clarificarse, eliminarse o corregirse posibles incumplimientos de la normativa de la UE que pudieran estar vulnerando los derechos dentro del Mercado Único Europeo.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 se han recibido un total de 637 casos para su gestión por el centro SOLVIT de España. Concretamente 143 fueron casos en los que SOLVIT-ES actuó como centro responsable y 248 las ocasiones en las que se tuvo que actuar como centro origen. Como centro responsable o <i>Lead center</i> (LC) contactamos con las Autoridades responsables en España posiblemente implicadas en el incumplimiento a fin de resolver o clarificar el problema encontrado. Como centro origen o <i>Home center</i> (HC), se actúa de punto de contacto con el solicitante manteniéndole informado en todo momento del curso de su reclamación y se justifica el caso jurídicamente a fin de enviarlo al centro responsable en otro EM. Del total de casos recibido, en 248 hemos actuado como centro origen (HC) del procedimiento, mientras que en 143 casos nuestra función ha sido la de líder del procedimiento (LC). Se ha obtenido una ratio de resolución del 85% de en los casos que SOLVIT-España ha actuado como centro responsable. Además de eso, se recibieron 246 casos que, aunque no llegaron a incluirse dentro del ámbito de actuación de SOLVIT por no cumplir los requisitos para nuestra actuación, se proporcionó al ciudadano/empresa la debida información para que pudiera tratar de resolver el problema.			
Link para más información	https://ec.europa.eu/solvit/how-solvit-works/index_es.htm			
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).		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 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Digitalización de la imprenta del Ministerio			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DGCDPR			
Email contacto (corporativo)	DG.CDPR@maec.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha sustituido la imprenta analógica por una imprenta digital.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2021	Fecha de finalización	2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretendía la modernización del trabajo de impresión, mejorar la capacidad y celeridad en la realización de los trabajos y un incremento en su calidad y creatividad, así como un mayor cuidado del medio ambiente.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se adquirió la maquinaria digital, se formó a los trabajadores de taller de la imprenta en todas sus fases y se retiró paulatinamente la maquinaria analógica.			
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.	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).		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.		X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		PERFIL ACTIVO EN LINKEDIN		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		DGCDPR		
Email contacto (corporativo)		DG.CDPR@maec.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 apertura de perfiles en RRSS y especialmente en LinkedIn, la red de mayor crecimiento en número de seguidores ha sido fundamental porque hasta entonces el Ministerio solo aparecía como entidad, sin actividad.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio		Fecha de finalización
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Se pretende comunicar a una amplitud de ciudadanos/as. Actualmente el perfil oficial del MAUC han conseguido 21.000 seguidores y se espera un incremento progresivo de este número.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Una vez creado el perfil, se han ido subiendo a LinkedIn noticias de interés general y actualidad inmediata, a los que los usuarios/as tienen acceso.		
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.	Sí, pero recursos muy limitados	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 ecoXstemas 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 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Lucha contra la Desinformación			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DGCDPR			
Email contacto (corporativo)	DG.CDPR@maec.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se participa activamente en el GD /(Grupo sobre Desinformación del Departamento de Seguridad Nacional, de Presidencia del Gobierno.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2022	Fecha de finalización	En curso
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	-Crear la Guía de riesgos de desinformación en periodo electoral. -Prevenir ciberamenazas relacionadas con la desinformación.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha creado este Grupo de Trabajo Interministerial en el que la DGCDPR tiene un papel muy activo.			
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.	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.		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 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Campañas de Comunicación internas y externas sobre el Plan de digitalización Consular.		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		DGCDPR		
Email contacto (corporativo)		DG.CDPR@maec.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Con cargo a fondos Next Generation de la UE a través del Plan de RTR, se ha fijado <i>un banner en la homepage</i> del Ministerio, en constante actualización. Se están elaborando materiales específicos de Comunicación digital y audiovisual para la Intranet y las redes sociales oficiales.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio		Fecha de finalización
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Dar a conocer la digitalización de la red de información en Consulados y los procesos que albergan. Se pretende facilitar y agilizar los procesos consulares para la ciudadanía: electorales, nacionalizaciones, residencias, violencia de género etc. que el MAUC lleva a cabo a favor de españoles en el extranjero		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		A través de la contratación de campañas de comunicación internas (en España) y externas (a nivel internacional).		
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.	Sí, pero recursos insuficientes	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).si	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.		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 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	VIDEOMA			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DGCDPR			
Email contacto (corporativo)	DG.CDPR@maec.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Sistema de gestión multitarea para contenidos multimedia que funciona como videoteca/fototeca desde la que se almacena todo tipo de archivos digitales (vídeos, fotos, audios y documentos, así como sus datos relacionados para su posterior uso. Permite el acceso seguro y gestión ágil de contenidos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	30 enero 2023	Fecha de finalización	En funcionamiento
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Generar y almacenar las transcripciones de las intervenciones del Ministro. Su celeridad en ingesta y transcripción en diferentes idiomas ha permitido agilizar las labores de Comunicación, así como potencia su progresiva digitalización.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Permite realizar hasta 75 transcripciones y almacenaje de audios y vídeos en ruedas de prensa, canutazos, declaraciones a MCS y otras intervenciones del Ministro.			
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.	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.		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 Cultura y Deporte

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Aplicación para Dispositivos Móviles para la Joven Orquesta Nacional de España		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Joven Orquesta Nacional de España (JONDE)		
Email contacto (corporativo)		jonde@inaem.cultura.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Este proyecto de creación de una Aplicación para Dispositivos Móviles para la Joven Orquesta Nacional de España, introduce un nuevo sistema de mensajería entre los integrantes de la Orquesta y el equipo técnico-administrativo de la JONDE que da la solución para todo tipo de comunicaciones que requieran de inmediatez tanto durante los Encuentros y Giras como para localizar y solventar incidencias en todo momento con los integrantes de la bolsa de instrumentistas JONDE. La App contemplará distintos foros entre integrantes que pondrá en contacto a los mismos para coordinar actividades de la JONDE, así como para promover contactos y ofertas de trabajo para los más jóvenes.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	Diciembre 2021	Fecha de finalización Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Fluidez y agilización de comunicación entre los usuarios de la JONDE y el equipo técnico Mejora en la coordinación de actividades entre los usuarios de la JONDE y el equipo técnico		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se inició en diciembre de 2021 mediante un análisis de las necesidades comunicativas entre los usuarios de la JONDE y el equipo técnico y se realizó un estudio y valoración de servicios de creación de una Aplicación para Dispositivos Móviles con empresas tecnológicas con experiencia en este tipo de plataformas. Está en proceso de ejecución e implantación definitiva en 2022.		
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.	Sí	Vence barreras organizativas y culturales.		Sí
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	Sí	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).		Sí
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	Sí	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).		Sí
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	Sí	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.		Sí
Se basa en la exploración y en la experimentación.	Sí	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.		
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	Sí	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.		Sí
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		Sí
Incorpora a la ciudadanía.	Sí	Es sostenible (capacidad de permanencia).		Sí

Ministerio de Defensa

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Aplicación: “Sistema Integral de Gestión de Indicadores SIGI Rev.2”			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Órgano de Calidad de la Subdelegación de Defensa en Sevilla			
Email contacto (corporativo)	rtrisan@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)	Herramienta que permite realizar el seguimiento, estudio y análisis global de los indicadores de la actividad funcional de la organización; segmentados e integrados en tres bloques principales (Procesos Operativos, Carta de Servicios y Guía de Actuación de la Subdirección General de la Administración Periférica).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/02/2022	Fecha de finalización	20/07/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	• Centralizar e integrar, en una sola herramienta, todos los indicadores de la actividad en la organización. • La descentralización, fiabilidad y credibilidad de los datos y resultados obtenidos • El aumento de la eficacia y eficiencia del proceso: ↓50% tiempo de gestión (genera automáticamente informes), así como la Carga de Trabajo en las áreas y Secretaría General. • Se ha sometido a revisiones mensuales hasta su consolidación total con excelentes resultados. Accesible en red local de uso compartido para el Equipo de Seguimiento de la Actividad.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	1. Comité de Calidad (02_11_21) propuesta de la herramienta y aprobación de continuar con el desarrollo. 2. CdC (08_02_2022): Exposición de la herramienta SIGI. Aprueba su implementación 3. Se realizan sucesivas revisiones mensuales sobre su funcionamiento y resolución de incidencias. Unidad responsable es el Órgano de Calidad.			
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.		
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.		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 Derechos Sociales y Agenda 2030

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Abordaje de los problemas cognitivos y conductuales en la aplicación de cuidados por parte del TCAE			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	CEADAC (Centro de referencia Estatal de Atención al daño Cerebral Adquirido)			
Email contacto (corporativo)	igomezp@imsero.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Dentro del contexto de trabajo del TCAE en el proceso de rehabilitación de la persona que ha sufrido un DCA está el manejo de determinadas situaciones de tipo cognitivo y conductual. La experiencia busca abordar todos estos aspectos que no son tan visibles como la esfera física.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Enero 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	- Abordar los cuidados de la parte cognitiva y conductual, afrontando la nueva situación. - Disminuir el riesgo de potenciar situaciones relacionadas con el manejo conductual por desconocimiento por parte del TCAE - Dotar al profesional de herramientas y pautas de manejo ante situaciones conductuales.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	- Formación del personal TCAE - Desarrollo de pautas de apoyo y acompañamiento - Inclusión de información específica a TCAE, hoja de cuidados sanitarios en base de datos. - Recursos de apoyo: incidencias conductuales, reuniones de equipo, pautas de manejo			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Los cuidados auxiliares de enfermería en aspectos relacionados con la alimentación y la reeducación de la deglución en personas con disfagia afectadas con un DCA			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	CEADAC (Centro de referencia Estatal de Atención al daño Cerebral Adquirido))			
Email contacto (corporativo)	igomezp@imserso.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desde el aspecto rehabilitador el enfoque del TCAE, no solo estará orientado a cubrir esta necesidad básica, sino también a potenciar la autonomía de la persona en la actividad. Un correcto abordaje ayuda a prevenir situaciones de malnutrición, reingresos hospitalarios por broncoaspiraciones silentes.....			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Enero 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	- Abordar los cuidados relacionados con la alimentación potenciando en la persona usuaria autonomía, seguridad y decisión. - Disminuir el riesgo de situaciones relacionadas con la malnutrición y mecanismos de seguridad. - Dotar al profesional de herramientas y pautas de manejo			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	- Desarrollo de pautas de apoyo y acompañamiento. Manejo en situaciones conductuales en la alimentación. - Formación del personal TCAE en aspectos relacionados con la alimentación en personas con DCA y los específicos de la disfagia - Recurso de apoyo; trabajo con logopeda, terapeuta ocupacional...			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	La promoción de la autonomía personal en aspectos relacionados con los desplazamientos de personas usuarias en un centro sociosanitario por parte del TCAE			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	CEADAC (Centro de referencia Estatal de Atención al daño Cerebral Adquirido))			
Email contacto (corporativo)	igomezp@imserso.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Tras el entrenamiento de la marcha por parte del fisioterapeuta y la consideración del médico rehabilitador, la pauta de que la persona usuaria empiece sus desplazamientos de forma autónoma la acomete el TCAE. Y los relativos al entrenamiento por parte del terapeuta ocupacional en el manejo de sillas de ruedas autopropulsadas.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Enero 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	- Se trabaja la impulsividad, atención, orientación. Se tienen en cuenta los aspectos físicos y cognitivos. - Potenciación de la seguridad en la marcha, prevención y manejo de caídas. - Aumento de tolerancia y resistencia a la actividad. - Dar continuidad al trabajo de fisioterapia y terapia ocupacional			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	- Formación del personal TCAE en aspectos relacionados con la deambulación y el manejo de productos de apoyo. - Desarrollo de pautas de apoyo y acompañamiento - Inclusión de información específica a TCAE en hoja de cuidados sanitarios y ABVD, en base de datos en aspectos relacionados con la movilidad			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Programa Integral de Promoción de la Autonomía Personal (Pipap)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Credef: Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para personas en Situación de Dependencia de Soria (Imserso)			
Email contacto (corporativo)	credef@imserso.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de atención integral y ambulatoria destinado a la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias y a favorecer la permanencia en su entorno mediante actuaciones de mantenimiento y entrenamiento en actividades de la vida diaria, intervención en el entorno y activación del ocio y participación social. Bajo el prisma del Modelo de Atención Centrado en la Persona y resaltando la figura de la persona de referencia.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	4-04-2022	Fecha de finalización	En activo
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mantener, mejorar y/o adaptar el desempeño de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, el ocio y la participación social; aumentar la permanencia en el entorno y promover la vida activa y la autodeterminación con el fin de evaluar si las personas usuarias mejoran la calidad de vida para extrapolarlo a otros recursos del sector.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Fruto del trabajo en red con otros CRE se adapta el programa al perfil de usuarios de Credef. A efectos de incorporar a los participantes se ha constituido una Mesa Técnica interadministrativa.			
Link para más información	https://credef.imserso.es/servicios-ofrecidos-credef/servicio-atencion-directa			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Programa de Señalética y Accesibilidad Cognitiva			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Credef: Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para personas en Situación de Dependencia (Imserso)			
Email contacto (corporativo)	credef@imserso.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de señalización del Credef y asesoramiento a diferentes centros y administraciones en accesibilidad cognitiva y señalética para contribuir a la creación de servicios y entornos amigables, facilitando la inclusión, el acceso a la información, la comprensión, la comunicación, la autonomía personal y la participación de las personas con limitaciones cognitivas.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	11-03-2021	Fecha de finalización	En activo
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	-Conseguir que el centro sea lo más accesible posible en su cartelería interior y señalización exterior, siguiendo los principios de Accesibilidad Universal. -Asesorar a las diferentes instituciones sobre accesibilidad cognitiva y señalética en sus edificios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En la puesta en marcha del Credef, se constató que ninguno de sus espacios estaba señalizado por lo que se vio la necesidad de que los diferentes espacios estuvieran correctamente señalizados para facilitar el acceso y uso a los futuros usuarios. Formado el personal con los conocimientos en esta materia se decidió ofrecer el servicio de asesoramiento a otros centros y entidades.			
Link para más información	https://credef.imserso.es/servicios-ofrecidos-credef/servicio-referencia			
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.	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).		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.		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

Ministerio de Educación y Formación Profesional

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Creación de canales Telegram para mejorar la comunicación con los participantes en programas de movilidad de la Acción Educativa Exterior			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Unidad de Acción Educativa Exterior			
Email contacto (corporativo)	enrique.novellon@educacion.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se crearon cuatro canales (uno por programa) a través de los cuales cada equipo gestor responsable de los programas se comunica en tiempo real con los participantes (difusión de convocatorias, comunicados, experiencias educativas, materiales, etc.)			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/03/2022	Fecha de finalización	30/03/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la comunicación hacia el ciudadano, haciéndola más inmediata y accesible, y difundir buenas prácticas a la vez que se crea comunidad educativa			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se crearon los cuatro canales dentro de la herramienta de forma progresiva y se formó al equipo gestor en su uso. A su vez, se dio difusión de estos nuevos canales a través de la web y otras vías			
Link para más información	https://t.me/auxiliaresconversacionespanoles https://t.me/AuxiliaresConversacionAEE https://t.me/SS_BB_AEE https://t.me/PPVV_AEE			
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.		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).		X
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.	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

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Proyección de tablas Origen y Destino 2000-2015			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística Departamento de Cuentas Nacionales,			
Email contacto (corporativo)	samuel.alonso.diez@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Generación de un nuevo conjunto de tablas origen y destino consistentes con las series de la Contabilidad Nacional Anual retropoladas tras la última revisión estadística de fuentes y métodos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/12/2022	Fecha de finalización	31/03/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En las sucesivas revisiones de fuentes y métodos estadísticos en la Contabilidad Nacional, se recalculan las correspondientes series para ajustarlas a la nueva metodología y asegurar la comparabilidad de años anteriores a la revisión. Si embargo, este recálculo no se hace con las tablas Origen y Destino, por lo que dichas tablas quedan inconsistentes respecto a la serie publicada			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A petición del IDAE se ha desarrollado una herramienta que partiendo de la tabla de origen y destino del año base de la revisión (2016) y de la serie, obtiene las tablas origen y destino para los años anteriores a la revisión (2000-2015) de forma que sean consistentes con la serie publicada.			
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.		
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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Primer proceso electoral con la base de datos centralizada			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística Oficina del Censo Electoral (OCE)			
Email contacto (corporativo)	lourdes.abella.nieva@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se celebraron las primeras elecciones a las Cortes de Castilla y León, con la base de censo electoral centralizada. Este nuevo sistema informático tiene una base única a la que acceden todos los usuarios, tanto de Delegaciones Provinciales como de Servicios Centrales. Evita discrepancias, al tener una sola base y permite acceder a obtener información, sin error de actualización de una provincia a otra.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	21/12/2021	Fecha de finalización	13/02/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desaparecen las posibles discrepancias entre la base central y las bases provinciales, al existir una nueva base. Se simplifica el software al desaparecer la necesidad de réplicas y toda la información está disponible en el momento en que se genera. Se generan y distribuyen desde Servicios Centrales todos los ficheros y recuentos electorales a todas las aplicaciones de censo electoral. Se facilita el acceso a información a otras fuentes a través de servicios, por lo que la integración con otros sistemas se simplifica de manera considerable. Se consigue uniformidad en la gestión y simplificación de los procesos			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se creó una base de pruebas con información completa y real. Sobre esa base se pasaron todos los procesos, comprobando su funcionamiento y corrigiendo los errores detectados. Posteriormente se puso en marcha la base real reduciendo notablemente las incidencias presentadas			
Link para más información				
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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Trámite en la sede electrónica del INE para la manifestación de intención de voto de ciudadanos de la UE, con clave de tramitación telemática CTT, sin necesidad de acceso al sistema cl@ve		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Instituto Nacional de Estadística Oficina del Censo Electoral (OCE)		
Email contacto (corporativo)		lourdes.abella.nieva@ine.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Los ciudadanos de la UE residentes en España pueden votar en las elecciones municipales y al Parlamento Europeo. Para ello deben manifestar su intención de votar. Existe un trámite telemático habilitado de forma continua para los que tengan Cl@ve. No obstante, cuando va a haber elecciones en las que puede votar, de acuerdo con la normativa vigente, la OCE envía cartas a los ciudadanos que han causado alta en el CE desde las elecciones anteriores y que no han manifestado su intención de voto (IV). En esta comunicación se incluye una clave de tramitación telemática (CTT). Mediante este trámite podían manifestar su IV con la CTT sin necesidad de acceder con Cl@ve.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	1/11/2022	Fecha de finalización 30/01/2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Se facilita a los ciudadanos de la UE, a los que se ha remitido comunicación, la forma de manifestar su intención de voto. Pueden hacerlo en cualquier momento en el Ayuntamiento y también hay un trámite permanente en la sede electrónica del INE. Pero en este caso, si no tienen Cl@ve pueden hacerlo con CTT sin necesidad de responder a la carta enviada.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		El trámite es análogo al permanente pero lo que varía es la forma de acceso		
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.		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.		

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Modelos de aprendizaje estadístico para la provisión de índices adelantados de cifras de negocio en la industria			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística. S.G. Metodología y Diseño de Muestras, S.G. Estadísticas Coyunturales			
Email contacto (corporativo)	david.salgado.fernandez@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de modelos de aprendizaje estadístico para la reconstrucción completa de conjuntos de microdatos antes de completar su recogida y depuración para la provisión de índices macroeconómicos adelantados.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Mayo 2021	Fecha de finalización	Septiembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la oportunidad y puntualidad (dimensiones de la calidad estadística) de la producción estadística oficial recortando los plazos de publicación de resultados.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han producido todas las series temporales (desagregaciones) de índices de cifras de negocio de 60 meses consecutivos usando modelos de aprendizaje estadístico para reconstruir paulatinamente cada conjunto de microdatos comparando con los resultados finales publicados durante los mismos períodos.			
Link para más información	https://www.ine.es/GS_FILES/DocTrabajo/art_doctr032022.pdf			
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).	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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Anuario Estadístico de España – publicación electrónica			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística S.G. Difusión y Comunicación			
Email contacto (corporativo)	noelia.garcia.leal@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de una aplicación interactiva organizada en áreas temáticas que contiene representaciones gráficas y datos en forma de tabla de la información considerada para formar parte del Anuario Estadístico de España.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Diciembre 2021	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Esta publicación web supone un cambio respecto a la publicación tradicional en papel, que se ha imprimido hasta el año 2020, y que desde el Anuario 2021 permite disponer de una actualización continua en la web.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Selección de las tablas que el INE publica para ser incluidas en el Anuario, selección de los indicadores claves para ser mostrados en forma de gráfico en la pantalla inicial de cada tema. Diseño de componentes de presentación de resultados			
Link para más información	https://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuarios_mnu.htm			
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.		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.		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.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Ucranianos en España		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística S.G. Estadísticas Demográficas, S.G. Difusión y Comunicación		
Email contacto (corporativo)	cristina.casaseca.polo@ine.es david.crespo.roces@ine.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	A partir del inicio de la guerra de Ucrania se pone en marcha una sección específica en la web del INE que recopila mensualmente información sobre la población de nacionalidad ucraniana en España y su evolución reciente, a partir de diversas fuentes administrativas. Sobre esta información se desarrolla de un conjunto de infografías para reflejar la demografía de los ucranianos residentes en España hasta el 01/01/2022 (INE) y desde esa fecha se sigue la llegada de ucranianos a España.		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Febrero 2022	Fecha de finalización Abril 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Responde a la necesidad de recopilación y difusión de la cuantificación y características de los ucranianos que llegan a España desde el comienzo del conflicto a partir de diferentes aspectos de la sociedad. La representación gráfica e interactiva facilita el análisis de todos los datos que recoge.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En marzo de 2022 se contacta con el MISSM y con el MEFP para solicitar su colaboración en la publicación en la web del INE de información coyuntural sobre permisos de residencia, información laboral y escolarizaciones de ucranianos. En febrero de 2022 se diseñó la infografía a partir de los datos de los que se iba a disponer. En abril se publica por primera vez con datos desde enero hasta marzo de 2022. Durante el año 2022 se ha actualizado mensualmente y desde 2023, aunque los datos siguen siendo mensuales, la actualización se lleva a cabo trimestralmente.		
Link para más información	https://www.ine.es/infografias/ucranianos/ucranianos.htm		
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.	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.	
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.	X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Nuevas formas de representación de datos en Estadísticas Experimentales			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística S.G. Difusión y Comunicación			
Email contacto (corporativo)	ana.lorente.morata@ine.es maria.santana.alvarez@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Las estadísticas experimentales, por la desagregación territorial y de otras variables que no suele ser la habitual, permiten otro tipo de representaciones que no se aplican en el ámbito de las estadísticas oficiales. Todos los elementos desarrollados son interactivos y navegables a través de la web.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Enero 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Las representaciones gráficas e infografías desarrolladas muestran de manera sencilla y sintética la gran cantidad de información que arrojan las estadísticas experimentales, lo que facilita su análisis y comparación a nivel territorial y temporal.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Para el desarrollo de estas representaciones gráficas se hacen uso de librerías de java como D3, el software Tableau y la tecnología de mapas de Esri a través de ArcGis online. Esta metodología de trabajo se ha implantado a lo largo del 2022 y continúa a día de hoy a cada actualización de datos.			
Link para más información	https://www.ine.es/experimental/experimental.htm			
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.		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.		
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.		Genera impacto público.	X	
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Productos de difusión del Censo Agrario 2020		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Instituto Nacional de Estadística S.G. Difusión y Comunicación		
Email contacto (corporativo)		maria.santana.alvarez@ine.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		El Censo Agrario 2020 se considera como el más innovador de toda la historia de esta operación por lo que los productos de difusión que lo acompañan tenían el reto de ser también innovadores. A partir de los datos ofrecidos a diferentes niveles territoriales, se desarrolló el <i>Atlas del Censo Agrario 2020</i> y una publicación que incorpora elementos gráficos y mapas interactivos denominada <i>Panorámica del Censo Agrario</i> .		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	Febrero 2022	Fecha de finalización Mayo 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Tiene por objeto reflejar gráfica y espacialmente la realidad de la agricultura y ganadería por áreas temáticas seleccionando las variables más relevantes disponibles a nivel comarcal y municipal y dar contexto a todos los resultados que arroja esta operación relacionado textos explicativos.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Desarrollo de los componentes del <i>Atlas</i> (galerías y mapas) y de la <i>Panorámica</i> (integración de textos junto a gráficos y mapas) desde el momento en que se tuvieron los datos del Censo hasta su publicación el 4 de mayo de 2022.		
Link para más información		Atlas: https://www.ine.es/censoagrario2020/presentacion/atlas.htm Panorámica: https://storymaps.arcgis.com/stories/6fa8c26ecbde4fd99a0446e874c64898		
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.		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).		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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Integración de elementos gráficos en las páginas de INEbase			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística S.G. Difusión y Comunicación			
Email contacto (corporativo)	ana.lorente.morata@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	INEbase es una sección destacada dentro de la web institucional del INE. En ella se recopila la información metodológica de todas las operaciones estadísticas de la que es responsable, así como los resultados en ellas obtenidos. En estas páginas, se han comenzado a integrar elementos gráficos representativos de las operaciones estadísticas correspondientes.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Septiembre 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los elementos gráficos incorporados consisten en representaciones visuales que permiten a los usuarios obtener gran cantidad de información que a su vez está disponible en las tablas, siendo estas de grandes dimensiones. A su vez, se pone el foco en los principales resultados de dicha operación.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Para poner en marcha este proyecto fue necesario desarrollar los elementos gráficos, haciendo uso de librerías de Java, así como modificar el gestor de contenidos de creación propia para que permitiera su inclusión con completa funcionalidad.			
Link para más información	https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177012&menu=ultiDatos&idp=1254734710990			
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.		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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Generación automática de una publicación en tablas en formato px			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística S.G. Difusión y Comunicación			
Email contacto (corporativo)	maria.santana.alvarez@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Determinadas operaciones estadísticas cuentan con un plan de difusión de resultados que consiste en un elevado número de tablas cuyo origen son ficheros en formato pc-Axis. Para ganar en eficacia y eficiencia, se ha diseñado un procedimiento de generación de ficheros pc-Axis de manera automática a partir de cierta información recibida por parte de los servicios productores de las estadísticas.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Marzo 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En estas situaciones, la generación manual de los pc-Axis es ineficiente. Por ello, era necesario diseñar un procedimiento que redujera el tiempo de obtención de las tablas de datos minimizando los errores humanos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han definido dos formatos de entrada, Excel y xml, los servicios productores eligen uno de ellos y en éste plasman su plan de tabulación (capítulos, tablas, variables que intervienen en éstas). El procedimiento lee esa información y genera los ficheros interpretables por la aplicación web de tablas de resultados.			
Link para más información	EDAD: https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=8495 ECEPOV: https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=8981			
Fortalezas de la práctica innovadora				
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).	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.	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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Puesta en Producción del Sistema de Difusión Censal 2021 del INE			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística SG de Estadísticas Demográficas y SG de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.			
Email contacto (corporativo)	jorge.velasco.lopez@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Sistema avanzado de consultas de la información de los Censos de Población y Viviendas 2021			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1/1/2022	Fecha de finalización	30/11/22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con el objetivo de reforzar el valor y la accesibilidad de los resultados de una operación estadística tan importante como los Censos, se proporciona un sistema que permitirá a los usuarios de Internet elaborar a través de la web de INE sus propios análisis de la información censal “a la carta”, permitiendo la consulta de la información tanto a través de las diferentes demarcaciones administrativas del territorio como a través de una estructura geográfica que resulte más útil a los usuarios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha incorporado en la web del INE un acceso directo al sistema avanzado de consultas.			
Link para más información	https://www.ine.es/Censo2021/Inicio.do			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Medición de los flujos turísticos a partir del posicionamiento de los teléfonos móviles		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Instituto Nacional de Estadística S.G. Estadísticas Sectores Económicos		
Email contacto (corporativo)		belen.gonzalez.olmos@ine.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Utilización de datos proporcionados por las principales compañías de telefonía móvil para estimarlos flujos turísticos mensuales (emisor, receptor e interno), detallando el origen y destino de los viajes: . Emisor: origen a nivel municipal y destino a nivel de país. . Receptor: origen a nivel de país y destino a nivel municipal. . Interno (para viajes interprovinciales): origen y destino a nivel municipal.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	Julio 2019	Fecha de finalización Junio 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Proporcionar de manera puntual (unos 33 días después de finalizar el mes de referencia) información detallada de los viajes realizados por los residentes en España fuera de su provincia y fuera de España, y de lo turistas no residentes que llegan a nuestro país, con un nivel de detalle difícilmente alcanzable con las encuestas tradicionales. El objetivo final es integrar esta fuente de información a las encuestas de demanda que se hacen actualmente, incorporando a esta nueva fuente de información, las características cualitativas recogidas en las encuestas.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se ha trabajado con las compañías activamente para que desarrollasen unos algoritmos que permitiesen implementar las definiciones de viaje, pernoctación y excursión en las bases de datos que manejan con el posicionamiento de los teléfonos móviles captados por sus antenas. Las compañías envían al INE datos agregados con un gran nivel de detalle, que son depurados, contrastados e integrados dado lugar a los resultados que se publican.		
Link para más información		https://www.ine.es/experimental/turismo_moviles/experimental_turismo_moviles.htm		
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.	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).		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.	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).	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Programa de subvenciones para el desarrollo de proyectos de investigación científica en el Instituto Nacional de Estadística.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística S.G. Formación, Análisis e Innovación en la Producción Estadística			
Email contacto (corporativo)	miguelangel.martinez.vidal@ine.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trata de la puesta en marcha de un programa anual que se lanza por primera vez en el que se publican diversas líneas de investigación de interés para el INE y se abre una concurrencia a universidades y centros de investigación para presentar propuestas a dichos proyectos. La convocatoria está dotada con un millón de euros que cubren la totalidad de las líneas propuestas			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Año 2021	Fecha de finalización	Mayo 2022 (adjudicación provisional)
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trata de buscar conocimiento y apoyo en desarrollos para los que el INE necesita contar con la colaboración de universidades y centros de investigación.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se publicó la orden de bases del proceso en 2021 y la resolución del presidente del INE con la convocatoria de 2021. LA Agencia Estatal de Investigación evaluó las propuestas recibidas y, en base a dicha evaluación, el INE realizó la adjudicación provisional de proyectos y subvenciones.			
Link para más información	https://sede.ine.gob.es/ss/Satellite?c=SETramite_C&cid=1259953305564&lang=es_ES&p=1254734719739&pagename=SedeElectronica%2FSELayout			
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.	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).		X
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.	X	Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	AppFactory			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Impulso de la Digitalización de la Administración - Secretaría General de Administración Digital			
Email contacto (corporativo)	secretaria.sgida@correo.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Una iniciativa para potenciar el desarrollo de aplicaciones móviles de calidad con las que mejorar el acceso a los servicios públicos, acercar la Administración a la ciudadanía y facilitar una relación más fluida y cercana.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/01/2021	Fecha de finalización	31/12/2025
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es que a finales de 2025 la mitad de los servicios públicos estén disponibles en app móviles.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La iniciativa se encuentra en ejecución en estos momentos.			
Link para más información	https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Plan_Digitalizacion_AAPP.html?urlMagnolia=/pae_Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Plan-Digitalizacion-AAPP.html			
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.	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.		
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.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ACCEDA 2		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Impulso de la Digitalización de la Administración - Secretaría General de Administración Digital		
Email contacto (corporativo)	secretaria.sgida@correo.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Una plataforma de tramitación de procedimientos administrativos comunes, que permita reducir los tiempos en la gestión de procedimientos y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Esta plataforma estará integrada con el catálogo de servicios de Administración digital y podrá contar asimismo con capacidades de inteligencia artificial para realizar actuaciones de elevada complejidad.		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/01/2021	Fecha de finalización 31/12/2025
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducción en los tiempos de tramitación de procedimientos administrativos.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La iniciativa se encuentra en ejecución en estos momentos.		
Link para más información	https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Plan_Digitalizacion_AAPP.html?urlMagnolia=/pae/Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Plan-Digitalizacion-AAPP.html		
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.	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.	
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.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Firma No Criptográfica de Autentica		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Subdirección General de Servicios Digitales para la Gestión/ Secretaría General de Administración Digital		
Email contacto (corporativo)		alejandro.garciag@economia.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		FNC es un nuevo servicio común de firma no criptográfica perteneciente a la AGE y vinculado a Autentica. Hasta el momento, en los procedimientos y trámites en los que se requiere firma, sólo es posible firmar por medio de firma electrónica avanzada basada en certificados cualificados. Sin embargo, la práctica ha demostrado que la elevada variedad de equipos y navegadores provoca que la firma del interesado mediante certificados cualificados sea muy gravosa o no sea técnicamente viable.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	abril 2022	Fecha de finalización septiembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Se pretende extender el uso de los servicios electrónicos, disponiendo de forma complementaria a la firma electrónica avanzada, de un sistema de firma electrónica básica vinculada a Autentica que no requiera el procedimiento de firma electrónica local.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		La FNC basada en Autentica se ha desplegado de forma que pueda proporcionarse a través la aplicación web o servicios web. Se concibe como un nuevo servicio común dependiente de Autentica.		
Link para más información		PAe - CTT - General - FNC-Autentica (administracionelectronica.gob.es)		
Fortalezas de la práctica innovadora				
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).	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		MI CARPETA CIUDADANA		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Subdirección General de Impulso de la Digitalización de la Administración - Secretaría General de Administración Digital (SGAD)		
Email contacto (corporativo)		secretaria.sgida@correo.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Mi Carpeta Ciudadana es un aplicativo que ofrece a los ciudadanos españoles un acceso centralizado y seguro a los servicios e información de las administraciones públicas.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	1/01/2022	Fecha de finalización 31/12/2024
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Mi Carpeta Ciudadana simplificó la relación entre la ciudadanía y la administración pública, unificando servicios e información de las administraciones en un solo punto de acceso, se mejoró la interacción de forma proactiva y personalizada a través de internet y cualquier dispositivo. Durante el programa piloto, se recopiló la opinión de actores clave, especialmente de la ciudadanía, para acercar sus intereses y continuar mejorando la solución.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		El 14 de septiembre de 2022 se lanzó a la ciudadanía la versión BETA de Mi Carpeta Ciudadana con el objetivo de recoger aportaciones por cualquier persona, asociación o institución interesada. Ese periodo piloto culminó el 14 de diciembre del 2022 con el lanzamiento de la primera versión oficial. Desde una aproximación de mejora y desarrollo continuo, se ofrecerán nuevas versiones de la aplicación cada 2 meses aproximadamente, incorporando nuevas funcionalidades, organismos, datos e información haciendo realidad el espíritu de un proyecto en constante crecimiento.		
Link para más información		P Ae - El Gobierno lanza la versión definitiva de “Mi Carpeta Ciudadana” con la incorporación de varias novedades sugeridas por los usuarios (administracionelectronica.gob.es)		
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		SISTEMA DE DISEÑO - DINTEL		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Subdirección General de Planificación y Gobernanza - Secretaría general de la Administración Digital (SGAD)		
Email contacto (corporativo)		secretaria.sgsdg@correo.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Sistema modular, flexible, accesible y escalable, que guiará a los diseñadores y desarrolladores en la construcción y/o adaptación de productos y servicios digitales de calidad, accesibles y coherentes con la imagen institucional de la AGE, permitiendo ofrecer una experiencia consistente para todos los usuarios de la Administración.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	1/09/2022	Fecha de finalización 31/08/2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		El objetivo del proyecto es la creación del Sistema de Diseño de la Administración General del Estado (AGE). Contendrá los estilos, componentes y patrones que guíen a los distintos organismos de la AGE, así como a proveedores externos en la construcción y/o adaptación de productos y servicios digitales.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Desplegado en producción Portal Informativo DINTEL y repositorio web de componentes y documentación Storybook abril 2023.		
Link para más información		https://dintel.redsara.es		
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.	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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	HERRAMIENTA DE BÚSQUEDA			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Planificación y Gobernanza - Secretaría General de la Administración Digital (SGAD)			
Email contacto (corporativo)	secretaria.sgpgad@correo.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Es una solución para la gestión del almacenamiento con capacidad de indexación, búsqueda y recuperación de la información, para los repositorios de la Secretaría General de Administración General (SGAD).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	21/07/2022	Fecha de finalización	30/11/2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Este software, con carácter general, permitirá la búsqueda y recuperación de información de diferentes repositorios (portales y sitios webs, bases de datos, repositorios de ficheros, gestores documentales, etc.) dentro de la Secretaría General de la Administración Digital.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se encuentra finalizada la integración con sistema de diseño DINTEL y se han mantenido reuniones para continuar con la integración de la herramienta con el PAe y el PAG.			
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.	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.		Genera impacto público.	X	
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	SERVICIO OMNISCANAL DEL CANAL 060.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Infraestructura y Operaciones - Secretaría General de Administración Digital (SGAD)			
Email contacto (corporativo)	secretaria.sgida@correo.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Integración de los Organismos Públicos al servicio telefónico del canal 060 en la asistencia al ciudadano para una mejor funcionalidad en los trámites que necesite realizar, y tener un mayor seguimiento en su gestión de una manera más fácil por medio del SMS, correo electrónico. A través de este servicio se busca una mejor interacción entre el ciudadano y las Administraciones Públicas por distintas vías; e-mail, WhatsApp, SMS o llamadas telefónicas.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	22/12/2021	Fecha de finalización	31/07/2025
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Un mayor acercamiento de los Organismos Públicos al ciudadano. Seguimiento de las solicitudes y atención al ciudadano por múltiples canales, sin limitarse al canal con el que se inició el requerimiento o solicitud. Mayor accesibilidad a los servicios para cualquier interlocutor. Seguimiento en tiempo real del estado de la solicitud. Añadir más Organismos de los ya presentes al canal 060 a Julio del 2025.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Implementación de la infraestructura tecnológica para permitir una funcionalidad innovadora para las gestiones de los diferentes organismos del Estado a través del omniscanal 060.			
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.	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).		
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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ROBOTIZACIÓN DIGITAL TOOLKIT (KIT DIGITAL)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Planificación y Gobernanza de la Administración Digital – Secretaría General de Administración Digital (SGAD)			
Email contacto (corporativo)	secretaria.sgpgad@correo.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de un automatismo para la validación de requisitos para la concesión de subvenciones del programa Kit Digital de Red.es mediante la aplicación de la tecnología Automatización Robótica de Procesos (RPA).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	13/10/2021	Fecha de finalización	05/11/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Liberar de cargas administrativas repetitivas y de gran volumen a los empleados y empleadas públicos a través de la automatización de las validaciones de cumplimiento de requisitos y criterios de elegibilidad de las empresas que solicitan la concesión de ayudas del programa Kit Digital de Red.es.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La iniciativa se encuentra en operación en estos momentos.			
Link para más información	https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2022/Diciembre/Noticia-2022-12-20-Tres-convocatorias-Kit-Digital.html			
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.	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.		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.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ROBOTIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL FOGASA			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Planificación y Gobernanza de la Administración Digital – Secretaría General de Administración Digital (SGAD)			
Email contacto (corporativo)	secretaria.sgpgad@correo.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de una solución basada en la tecnología Automatización Robótica de Procesos (RPA) para automatizar la catalogación, clasificación y extracción de Notificaciones Telemáticas de los Tribunales de Justicia recibidas por FOGASA.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	03/02/2022	Fecha de finalización	30/10/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducir el tiempo de procesamiento de documentos para minimizar los costes operativos y mejorar en la atención a la ciudadanía, con el correspondiente ahorro e incremento de los ingresos para la Administración del Estado.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La iniciativa se encuentra en operación en estos momentos.			
Link para más información	https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2022/Junio/Noticia-2022-06-01-La-SGAD-premiada-por-su-servicio-de-robotizacion-centraliz.html			
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.	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.		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.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	e-GRANT			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Gabinete Técnico - Secretaría General de Administración Digital (SGAD)			
Email contacto (corporativo)	gabinete.sgad@economia.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Una iniciativa para potenciar la digitalización de los trámites de ayuda y subvenciones de cara al ciudadano, aumentando la automatización de validaciones e integraciones de distintas entidades.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	22/11/2022	Fecha de finalización	22/11/2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollar una solución que permita digitalizar la tramitación de los expedientes de ayuda y subvención de forma más ágil y eficiente. Permitirá la parametrización y la reutilización de componentes para otros casos de ayudas y subvenciones.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La iniciativa se encuentra en ejecución en estos momentos.			
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.		
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.		
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.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	SIDAMUN (Sistema Integrado de Datos Municipales)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General de Políticas contra la Despoblación – SGRD - MITECO			
Email contacto (corporativo)	bnz-sganalisis@miteco.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trata de una herramienta digital que permitirá facilitar el acceso a información estadística del ámbito territorial consiste en incluir en una sola fuente documental toda la información y datos relacionados con el reto demográfico. La información se incluye en 5 bloques temáticos: bloque demográfico, económico, geográfico, de servicios, vivienda y hogar, medioambiental. Permite realizar búsquedas comparadas a distintos niveles así como facilitar el acceso a información estadística del ámbito territorial, poniendo a disposición de la ciudadanía en general información detallada sobre el estado de situación del territorio.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Abril 2022	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con el objetivo de garantizar que los datos relacionados con el reto demográfico estén disponibles al conjunto de la ciudadanía y asegurar que exista una única fuente de información veraz, se han aglutinado todos ellos en un único punto de acceso que se irá actualizando y mejorando periódicamente.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha puesto en marcha un enlace web.			
Link para más información	https://www.miteco.gob.es/es/reto-demografico/temas/analisis-cartografia/ https://public.tableau.com/views/SistemaIntegradodeDatosMunicipales/Portada?:language=es-ES&:display_count=n&:origin=viz_share_link?:showVizHome=no			
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.	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.		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.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Índice Nacional de Calidad del Aire ("ICA previsto")		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		
Email contacto (corporativo)	bzn-sgalsi@miteco.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El ICA previsto es un mapa interactivo que permite al usuario conocer la predicción del índice de calidad del aire para 48 horas en todas las ciudades y regiones españolas. Incorpora además recomendaciones sanitarias para la población en general y para la población sensible		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Marzo de 2022	Fecha de finalización
			--
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Completar la información sobre la situación de la calidad del aire que ofrecía hasta ahora el índice Nacional de Calidad del Aire, permitiendo anticipar los posibles episodios de alta contaminación y contribuyendo a la difusión anticipada de la información sobre una mala calidad del aire y su impacto en salud Incorporar recomendaciones sanitarias para la población en general y para la población sensible.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El índice previsto se calcula y visualiza sólo para las estaciones de medida donde se midan al menos los tres contaminantes con principal impacto en el ICA: ozono, dióxido de nitrógeno y alguna de las partículas en suspensión. En 2023 se espera lanzar una aplicación móvil.		
Link para más información	https://ica.miteco.es		
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.	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 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Juego “Aprende a gestionar un embalse”			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Confederación Hidrográfica del Ebro			
Email contacto (corporativo)	eruiz@chebro.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Adaptación de juego de simulación de gestión de embalse para minimizar los daños en avenida y optimizar su volumen			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Octubre 2022	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?)	Acercar a la ciudadanía al trabajo realizado en la Confederación Hidrográfica del Ebro en la gestión de un embalse, propiciando la regulación adecuada para afrontar los usos asociados y los riesgos en avenida.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha implantado un juego interactivo en entorno WEB			
Link para más información	http://www.saihebro.com/saihebro/juego_el_agua_en_tus_manos/index.php			
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.		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.	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.		
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

Ministerio de Hacienda y Función Pública

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Herramientas de ingreso de expedientes en Archive (Generador e Importador)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Archivo Central – Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. (S.G.T.)			
Email contacto (corporativo)	joseluis.garcia.martinez@hacienda.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha perfeccionado el funcionamiento de la aplicación Importador, haciéndola funcionar en el entorno producción. Esta herramienta se complementa con la puesta en marcha del módulo Generador en la aplicación Archive, en la que esta Subdirección ha realizado el diseño funcional de la misma.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	10/01/2022	Fecha de finalización	20/11/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar el ingreso de expedientes en el Archivo Electrónico del Ministerio de Hacienda y Función Pública. La implantación de estas herramientas ha posibilitado el ingreso real de más de 3.000 expedientes electrónicos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha implantado en el Parque Móvil y en la Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones.			
Link para más información	https://www.hacienda.gob.es/es-ES/El%20Ministerio/Paginas/Archivo/PGD-e/archivo-electronico.aspx			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Minisite de la Política de gestión de documentos electrónicos		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Archivo Central – Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. (S.G.T)		
Email contacto (corporativo)		joseluis.garcia.martinez@hacienda.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Se ha diseñado y puesto en producción un minisite con los diferentes enlaces y documentos de la Política de gestión de documentos electrónicos del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Además de las guías de aplicación y anexos, se ponen a disposición del usuario vídeos divulgativos, manuales, protocolos, estadísticas, novedades, etc.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	04/01/2022	Fecha de finalización 20/03/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Divulgar y facilitar el acceso a los diferentes elementos de la Política de gestión de documentos electrónicos del Ministerio de Hacienda y Función Pública.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Es accesible desde el portal del ministerio, así como a través de los motores de búsqueda de Google y las redes sociales.		
Link para más información		https://www.hacienda.gob.es/es-ES/EI%20Ministerio/Paginas/Archivo/PGD-e/PoliticaGestionDocumental.aspx		
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.	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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Implantación de una aplicación de gestión de citas			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones (S.G.T)			
Email contacto (corporativo)		secretaria.sgidp@hacienda.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Vista la demanda de servicios prestados por el Servicio de Información /OAMR del Ministerio, se hace necesario contar con un programa de gestión de citas que facilite la elección de fecha y hora de cita previa a los funcionarios. Mediante esta aplicación se permite asignar citas a los ciudadanos con elección de fecha y hora. Esta función del Servicio de Información/OAMR se realizaba antiguamente por los funcionarios de manera manual, con el consiguiente coste de oportunidad.			
Fechas de implantación		Fecha de inicio	01/10/2022	Fecha de finalización	Activo
DETALLE DE LA EXPERIENCIA					
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		- Posibilitar la elección de fecha y hora de atención por parte del ciudadano - Liberar tiempo de atención de funcionarios para la gestión de citas - Mejorar la estadística de servicio			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		- Se abrió un proceso de ofertas, que respondieran a las necesidades plasmadas en pliego de condiciones administrativas. - Se eligió la aplicación comercial más ventajosa. - Tras la adjudicación el despliegue fue inmediato			
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.		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.		
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.		X
Incorpora a la ciudadanía.		X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Implantación en los sistemas informáticos catastrales en relación con el valor de referencia.		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General del Catastro		
Email contacto (corporativo)	misabel.garcia@catastro.hacienda.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se habilita un sistema de intercomunicación entre ambas administraciones, de forma que se permite a los usuarios de las distintas Adms. Territoriales (AATT) registrar directamente en las aplicaciones de gestión catastral (SINTRA-Registro) las solicitudes de informe con la documentación asociada digitalizada; así como su obtención a través de la sede electrónica del Catastro.		
AS	Fecha de inicio	01-01-2022	Fecha de finalización
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Agilizar la tramitación en la gestión tributaria ligada a la liquidación del ITP y AJD a las CCAA, reduciendo demoras en los plazos de emisión del informe, así como en su remisión y descarga por la AATT.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La implantación, se ha realizado en estrecha colaboración, comunicación y coordinación con las AATT, y en concreto con las comunidades autónomas en el marco de los convenios de colaboración suscritos con las mismas. Con jornadas de difusión y pruebas piloto previas. Dentro de la propia DGC entre los SSCC y las gerencias del Catastro.		
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.	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).	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

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Proyecto piloto A_Finca: refuerzo a la inversión en el territorio rural		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General de Catastro		
Email contacto (corporativo)	luis.gonzalez-carpio@catastro.hacienda.gob.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Trasladar, en zonas con problemas de despoblación, la Administración al territorio.		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/04/2022	Fecha de finalización 31/12/2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Prestar un servicio a la ciudadanía en su municipio, llevando a la Administración General del Estado a las localidades. Colaboración entre las distintas Adms Territoriales. Fomentar la seguridad jurídica en el territorio rural despoblado. Reactivar inversión y economía para fijar población.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Trabajos en 23 municipios de 9 provincias, a través de empresas locales; se han atendido a más de 3.000 personas, enviado más de 35.000 notificaciones; tramitado más de 14.000 expedientes, actualizado más de 90.000 inmuebles e incrementado las comunicaciones notariales en más de un 200%; se han desarrollado diferentes herramientas informáticas, para facilitar el análisis y contraste de datos, y establecer nuevas vías de trabajo con los Ayuntamientos. Para informar a los ciudadanos, se han utilizado todos los medios de comunicación disponibles		
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.	
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.	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 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Remisión de expedientes electrónicos de manera a los Tribunales de Justicia			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Tribunal Económico-Administrativo Central			
Email contacto (corporativo)	Pablo.perez.nieto@teac.hacienda.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Remisión de expedientes electrónicos de los TEA desde la aplicación de Expediente Electrónico de la AEAT usando el protocolo INSIDE a los TSJs y AN, sustituyendo así a la remisión en papel o CD.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	30/06/2021	Fecha de finalización	30/06/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mayor rapidez y eficacia en los envíos, y en la seguridad al evitar un soporte físico. Cumplimiento de exigencias legales.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Creación de una aplicación que sube los EEs desde el entorno de los TEA al entorno de la AEAT y, desde la aplicación de EE de la AEAT envío telemático, a través de Inside, al cargador del Ministerio de Justicia.			
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.		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).		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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Acceso web a herramientas de simulación			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección de Estudios- Instituto Estudios Fiscales			
Email contacto (corporativo)	Direccion.estudios@ief.hacienda.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Dar acceso público a herramientas de microsimulación fiscal, mediante una aplicación web.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Enero 2022	Fecha de finalización	Marzo 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	-Aumentar el uso de los microsimuladores de impuestos por personal externo a la organización. -Evitar desplazamientos para el uso de herramientas internas. - Recibir posibles mejoras solicitadas por usuarios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Contratación de un nuevo frontal web accesible desde Internet. Adaptación de esta aplicación web para conexión con los microsimuladores internos del Instituto de Estudios Fiscales.			
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.	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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Difusión de nuevos conjuntos de datos			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección de Estudios- Instituto Estudios Fiscales			
Email contacto (corporativo)	Direccion.estudios@ief.hacienda.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación y difusión de un nuevo producto, dando continuidad al Panel de declarantes de IRPF.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Abril 2022	Fecha de finalización	Julio 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	-Aumentar el ámbito poblacional del panel (de una muestra de declarantes a una muestra de hogares). -Extender la información más allá de las propias declaraciones de IRPF (se incorpora información de patrimonio de los declarantes)			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Colaboración entre el Instituto Nacional de Estadística, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Instituto de Estudios Fiscales. Creación de cuatro subproductos para permitir su procesamiento con ordenadores personales.			
Link para más información	https://www.ief.es/Investigacion/Est_panelHogares.vbhtml			
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.	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.		
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 2022

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES PRTR			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Escuela de Hacienda Pública- Instituto Estudios Fiscales			
Email contacto (corporativo)	direccion.escuela@ief.hacienda.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Como paso previo a la formación en competencias digitales de funcionarios del Mº de Hacienda dentro del PRTR, se ha realizado una evaluación o diagnóstico previo como punto de partida de los conocimientos en competencias digitales de los empleados públicos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	02/2022	Fecha de finalización	05/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretende hacer un diagnóstico de la situación de partida para preparar la formación en competencias digitales a partir de 2023, así como elaborar un perfil profesional a alcanzar.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se definieron las competencias digitales necesarias para el empleado público, se realizaron test de autodiagnóstico a 5.532 empleados y se diseñó un perfil digital profesional a alcanzar con la formación.			
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.	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.	x	
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	x	Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	x	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ADAPTACIÓN DE CURSOS A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Escuela de Hacienda Pública- Instituto de Estudios Fiscales			
Email contacto (corporativo)	direccion.escuela@ief.hacienda.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Como continuación a las actuaciones del año 2021 se ha ido diseñando un nuevo modelo formativo que se ejecuta con nuevas aplicaciones (Rise 365).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/2022	Fecha de finalización	12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretende cambiar el enfoque de los cursos colocando al alumno como centro de los mismos y acercándose al mismo a través de cursos más dinámicos, modernos, aprovechando las nuevas tecnologías.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se comenzó el proyecto transformando dos de los cursos del Plan de formación voluntaria más relevantes (IVA e Impuesto de Sociedades) al nuevo formato.			
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.	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.	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 Industria, Comercio y Turismo

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Asistentes virtuales (Chatbot) para apoyo a la resolución de problemas en Sede electrónica y en el Portal interno de procedimientos.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	SGTIC MINCOTUR			
Email contacto (corporativo)	secresgtic@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)	Implementación de dos asistentes virtuales o chatbots basados en la plataforma de Google Cloud Platform y algoritmos de Inteligencia artificial. El primero de ellos, de ámbito externo, para la resolución de problemas técnicos de primer nivel de los interesados que se relacionan con MINCOTUR a través de la Sede electrónica. El segundo, de ámbito interno, para apoyo ante dudas de uso del portal de procedimientos internos (PROA), así como para facilitar la incorporación del personal nuevo.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	27/10/2021	Fecha de finalización	27/10/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En el ámbito de MINCOTUR existe un servicio de atención asistencial (telefónico y por correo electrónico) para las incidencias que le pueda surgir al interesado en su relación con el MINCOTUR a través de la Sede electrónica. Para mejorar este servicio y minimizar el volumen de consultas, se ha implantado este sistema de chatbot, el cual permite descargar a dicho servicio de asistencia de estas consultas, dándoles resolución directa. En el caso del Portal de procedimientos internos el objetivo es facilitar al usuario el uso de PROA, así como resolver diferentes problemas recurrentes que suelen aparecer. Asimismo, para el caso de nuevas incorporaciones, facilita el acceso a información útil y resuelve dudas del día a día. En ambos casos, estos chatbots ofrecen respuesta a los usuarios en todo momento (24x7x365).			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El despliegue de la herramienta se ha realizado en la plataforma de Google, utilizando su herramienta DialogFlow CX. Es un servicio en Cloud. Posteriormente, en los frontales tanto de Sede electrónica como de PROA, se ha incluido el cuadro de dialogo con el asistente.			
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.		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.		
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Integración del banco de imágenes en el Sistema de Biblioteca			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	TURESPAÑA. MINCOTUR			
Email contacto (corporativo)	bosgcet@tourspain.es			
Descripción breve de la experiencia (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			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1/10/2021	Fecha de finalización	31/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿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.			
Despliegue (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. Con respecto a la difusión del Archivo Fotográfico, y a medio plazo la difusión de toda la colección digital del CDTE, en diciembre de 2022 se completó la implementación del sistema ENKI, que permite la visualización en línea de los documentos digitales del CDTE. Actualmente pueden visualizarse las fotografías del Archivo Fotográfico en color que estaban descritas en la Aplicación de Gestión de Imágenes de Turespaña. A lo largo del año se prepararon las especificaciones y los requisitos de la migración, se comprobaron los datos de la base de datos actual y se detallaron las equivalencias en descriptores y autoridades. Una vez definidas las necesidades, en diciembre se realizó el volcado definitivo de la información y de las fotografías (40.969 registros) en el sistema ENKI y de ahí al OPAC del CDTE en Janium, permitiendo de esta manera la consulta de la colección desde el catálogo habitual. Queda pendiente ahora la revisión de los registros, para localizar errores o duplicidades, modificaciones masivas que deban realizarse, etc.			
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.	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).	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.		Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Plataforma de Eventos Virtuales			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	TURESPAÑA. MINCOTUR			
Email contacto (corporativo)	Estrategia@tourspain.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Plataforma para la organización y gestión de los eventos virtuales organizados por Turespaña para promocionar España como destino turístico a través de eventos de auditorio (presentaciones, seminarios, formación online), eventos P2P (workshops) y ferias virtuales.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	08.2022	Fecha de finalización	24 meses
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se apuesta por la digitalización de las actividades de promoción y apoyo a la comercialización, las de conocimiento y las de carácter institucional. Por eso, es necesario contar con las herramientas adecuadas y el apoyo necesario para el desarrollo de dichas actividades.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En general, para cada evento se habilita un formulario web de inscripción que posibilita el acceso a una sede virtual de acceso restringido para los inscritos en el evento.			
Link para más información	https://events.spain.info/			
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.		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).		
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.	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).		

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas de las Consejerías de Turismo en el Exterior			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	TURESPAÑA. MINCOTUR			
Email contacto (corporativo)	sgeati@tourspain.es			
Descripción breve de la experiencia (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			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01-03-2021	Fecha de finalización	31-12-2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿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.			
Despliegue (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 proyecto, en colaboración con los usuarios gracias al equipo del lote 5 del macro concurso de desarrollo de sistemas esenciales de MINCOTUR y Turespaña. Concretamente, se han desarrollado la intercomunicación de los sistemas utilizados para la rendición de cuentas por parte de las OET, y las aplicaciones utilizadas para la revisión de las mismas por parte de la IGAE y el Tribunal de Cuentas			
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.	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).	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.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Implantación de nueva herramienta web de solicitud electrónica de invenciones (OEPMSEI)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	OEPM. MINCOTUR División Tecnologías de la Información/Dto. Patentes e Información Tecnológica			
Email contacto (corporativo)	Begona.martinez@oepm.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo e implantación de un nuevo sistema de presentación electrónica de invenciones (patentes, modelos de utilidad, Certificados Complementarios de Protección, solicitud y validación de patente europea y solicitud internacional PCT), así como la incorporación de trámites subsiguientes.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	19/05/21	Fecha de finalización	13/12/22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El antiguo sistema suponía la mayor fuente de quejas y dificultades entre nuestros usuarios, que se enfrentaban a una arquitectura cliente-servidor difícil de actualizar y de mantener. Este sistema web facilita la presentación y acerca el acceso del sistema de patentes al ciudadano.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Despliegue progresivo por fases, incluyéndose en un primer momento un grupo limitado de trámites dirigidos a un grupo limitado de profesionales, con una ampliación posterior de trámites para ser ofertados al público en general			
Link para más información	https://sei.oepm.es/			
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.	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.		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.		Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Desarrollos relacionados con Nulidad y Caducidad (SITAMAR y Protegeo)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	OEPM. MINCOTUR			
Email contacto (corporativo)	Inmaculada.esteban@oepm.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación completa del procedimiento de nulidad y caducidad de signos distintivos, desde su solicitud hasta su resolución, a través de procedimientos electrónicos, así como su integración con el resto de sistemas de la OEPM.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1/09/2021	Fecha de finalización	15/12/22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Implementar la transposición de la Directiva 2015/2436 de Marcas para abordar los procesos de nulidad y caducidad de signos distintivos que sustituyen a las acciones por vía directa que son interpuestas ante la jurisdicción civil.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado un proyecto por fases, implementando en un primer momento los trámites iniciales del procedimiento incluyendo los requisitos esenciales. En la segunda fase se incluirán trámites adicionales, así como se enriquecerá la funcionalidad de las aplicaciones.			
Link para más información	https://www.oepm.es/export/sites/oepm/comun/documentos_relacionados/Publicaciones/Folletos/Manual_Nulidad_y_Caducidad_Administrativa.pdf			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Informe sobre expedientes con prueba de uso y plazos de tramitación individualizados			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	OEPM. MINCOTUR Signos Distintivos			
Email contacto (corporativo)	secretariasd@oepm.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Elaboración de un informe de Business Intelligence SAP con todos los expedientes de registro de marca o nombre comercial que han implicado tramitación de prueba de uso y que fueron resueltos durante el período para el que se genere, indicando para cada uno, cuáles fueron las fechas clave en la tramitación y otros datos. Permite analizar el tiempo dedicado y detectar cuellos de botella.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/01/2022	Fecha de finalización	31/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	(1) Conocer el número total de expedientes con examen de prueba de uso (2) Conocer el volumen ellos asignado a cada examinador (3) Conocer los tiempos de tramitación de las distintas etapas del examen de la prueba de uso (4) Detectar atascos o cuellos de botella para gestionarlos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	(1) Definición de requisitos y traslado a equipo técnico (2) Elaboración de versiones sucesivas hasta fijar el estándar final (3) Generación periódica para su uso.			
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.		
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).		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Plataforma de notificación y gestión de solicitudes de autorización de inversiones extranjeras (INVEXT)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de inversiones Exteriores. MINCOTUR			
Email contacto (corporativo)	Sgserinv.sccc@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)	Se crea una sede electrónica ad hoc para recibir las solicitudes de autorización de inversiones extranjeras en base al art 7 bis de la Ley 19/2003, así como un mecanismo de consulta sobre la aplicación de la misma norma a ciertas operaciones. La sede sirve además como gestor de expedientes y procedimientos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01-12-2021	Fecha de finalización	no
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Por un lado, se crea una plataforma electrónica que permita a los administrados poder presentar de manera eficaz y eficiente sus solicitudes o consultas sobre la aplicación de la ley. Por otro lado, la aplicación es una herramienta de gestión de los diferentes procedimientos administrativos de solicitudes y consultas-			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado una sede electrónica y gestor de procedimiento con la colaboración de la SGTIC y de empresas externas.			
Link para más información	https://comercio.serviciosmin.gob.es/InvextFormulario/menu			
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.		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).		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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CONTROL ROHS (ESTACICE ROHS/ DOCUCICE/ REHÚSOS (RD 993/2022))		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Subdirección General de Inspección, Certificación y Asistencia Técnica de Comercio Exterior (ESTACICE ROHS, DOCUCICE, Rehúsos). MINCOTUR		
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)		Implementación de herramientas corporativas en red del Servicio de Inspección SOIVRE en frontera, para la gestión del control de aparatos eléctricos y electrónicos ROHS (RD 993/2022). Incluye las aplicaciones: ESTACICE PUE ¹ , DOCUCICE ² y Rehúsos ROHS ³		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	Pilotos junio 2022 Producción dic 2022	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?)		ESTACICE PUE ROHS: gestión del control y la interacción con el PUE. ESTACICE ROHS: control ROHS y RAEE. Las novedades que integra: - o Se adelanta el control documental. - o consulta de forma automática el Registro Integrado Industrial RAEE y PyA - o Canaliza las comunicaciones SOIVRE /Operador y la gestión del control a través del PUE/ROHS. El PUE (Punto único de entrada) ROHS- ESTACICE ROHS, es una verdadera ventanilla única aduanera, que supone el avance final de la VUA. El PUE también es una ventanilla inteligente que DATA, SALDA Y GESTIONA el despacho a libre practica de forma automática, agilizando los trámites y facilitando los trabajos de gestión del despacho. Por otro lado, DOCUCICE evita duplicidades de entrega de documentación dentro de la red SOIVRE.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		MINCOTUR y AEAT pusieron inicialmente en marcha un proyecto piloto, que se presentó a los posibles usuarios. Tras subsanar las incidencias detectadas, se abrió al público en producción en diciembre de 2022. Finalmente los controles comenzaron el 16 de enero de 2023. El despliegue se hizo a partir de: -Numerosas charlas y web binarios. -Cursos de formación para usuarios internos y externos. -Elaboración de manuales de uso internos y externos. -Apertura de un buzón de consultas y resolución de incidencias (en paralelo al de la AEAT para este fin). - Mantenimiento y seguimiento del sistema que aun a día de hoy sigue creciendo y mejorando.		
Link para más información		https://estacice.comercio.es		
Fortalezas de la práctica innovadora				
(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				

¹ ESTACICE PUE ROHS Herramienta de gestión de los controles que se integra en el PUE ROHS (Punto único de entrada) **en lo que constituye la primera VENTANILLA ÚNICA ADUANERA** en España. El desarrollo de ESTACICE para PUE se ha desarrollado desde MINCOTUR, mientras que la parte del PUE se ha desarrollado por AEAT en colaboración con este Ministerio.

² Repositorio documental integrado con el análisis de riesgo automático de DOCUCICE, que permite adelantar los controles y sacar a verde las solicitudes de control y emisión de certificado en el momento del despacho a libre práctica.

³ Aplicación de gestión de expedientes de Rehúsos que permiten la comunicación a las Aduanas al resto del Servicio y al resto de Autoridades de vigilancia de mercado.

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.	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

Ministerio del Interior

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	LA HORA DE ORO			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	JEFATURA PROVINCIAL TRÁFICO ASTURIAS			
Email contacto (corporativo)	jpto@dgt.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Utilizar el juego de scape room como herramienta de aprendizaje de contenidos en materia de educación vial.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Sept. 2022	Fecha de finalización	
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Promover habilidades y estrategias de comportamiento grupal basadas en la colaboración, solidaridad y respeto. El alumnado es protagonista de su propio aprendizaje. Permite el trabajo de cualquier contenido en materia de Seguridad Vial desde una óptica totalmente novedosa y diferente.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Formación inicial al personal de la JPT desde los Servicios Centrales DGT Adquisición de material. Prácticas internas con personal de la JPT y de la OLT Difusión y ejecución 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.	SI	Vence barreras organizativas y culturales.		SI
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	SI	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).		SI
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	SI	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).		SI
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	SI	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.		SI
Se basa en la exploración y en la experimentación.	SI	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.		SI
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	SI	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.		SI
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	SI	Genera impacto público.		SI
Incorpora a la ciudadanía.	SI	Es sostenible (capacidad de permanencia).		SI

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	CLAVE			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	JEFATURA PROVINCIAL TRÁFICO ASTURIAS/ AGENCIA ESTATAL DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO			
Email contacto (corporativo)	jpto@dgt.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Sistema orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Julio 2022	Fecha de finalización	
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se facilita al ciudadano su identificación ante la Administración mediante claves concertadas, sin tener que recordar claves diferentes para acceder a distintos servicios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	- Solicitud de los permisos necesarios a la AEAT - Formación de funcionarios - Divulgación a los ciudadanos del servicio a prestar.			
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.	SI	Vence barreras organizativas y culturales.	SI	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	SI	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	SI	
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	SI	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	SI	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	SI	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	SI	
Se basa en la exploración y en la experimentación.	SI	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	SI	
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	SI	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	SI	
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	SI	Genera impacto público.	SI	
Incorpora a la ciudadanía.	SI	Es sostenible (capacidad de permanencia).	SI	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	DGP. SISTEMA DE GESTIÓN DE IMÁGENES POLICIALES V1 (SIGIMPOL)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	ÁREA DE TELECOMUNICACIÓN (POLICÍA NACIONAL)			
Email contacto (corporativo)	teleco.proyectos@policia.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Herramienta de gestión de imágenes policiales que permite la recepción de fuentes diversas y el visionado en tiempo real			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1/1/2022	Fecha de finalización	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?)	Policía Nacional tiene la capacidad de recibir imágenes en tiempo real desde diversas fuentes, tanto fijas como móviles. El objetivo de este sistema es poder centralizarlas y, en fases posteriores, aplicar inteligencia sobre las mismas.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El sistema se utilizó durante la cumbre de la OTAN en Madrid en verano de 2022 con gran éxito para servir diversas imágenes (helicópteros, drones, CCTV, dispositivos DIGRA) en los centros de coordinación que se establecieron a tal efecto.			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	DGGC. CREACIÓN DE LOS EQUIPOS DE RESPUESTA A LOS DELITOS DE ODIO (REDO)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	MINISTERIO DEL INTERIOR. JEFATURA DE INFORMACIÓN DE LA GUARDIA CIVIL			
Email contacto (corporativo)	redonacional@guardiacivil.org			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de estructuras funcionales en el seno de los Grupos de Información de Comandancia, de entidad flexible y adaptable, para la mejora del tratamiento de los delitos de odio en el ámbito de la Guardia Civil.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	7-4-22	Fecha de finalización	31-12-22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar una respuesta integral contra los delitos de odio, mediante una adecuada atención a las víctimas de estos delitos, mejorando las capacidades de prevención e investigación de los mismos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han constituido 54 Equipos REDO a nivel periférico y un Equipo REDO Nacional a nivel central.			
Link para más información	Sin datos			
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.	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).	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.	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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Automatización de la generación de la ficha de Antecedentes profesionales para sesiones EVI y volcado de documentación a gestor documental			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INSS			
Email contacto (corporativo)				
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Robotización del proceso de obtención de la información para elaborar un documento utilizado por Equipos de Valoración de Incapacidades (EVI), sin intervención manual, y se vuelcan los documentos automáticamente al gestor documental.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	22/11/2021	Fecha de finalización	01/08/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El proyecto tiene dos objetivos: la obtención, hasta ahora manual, de la información utilizada para elaborar un documento utilizado por el Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI). Era necesario consultar, hasta 12 pantallas distintas en cada expediente, en varias fuentes para elaborar el documento. El objetivo era reducir el tiempo necesario en elaborar cada ficha. El segundo objetivo era la automatización del volcado de documentos generados en estos EVIS al gestor documental, de forma que, los médicos evaluadores no tengan que utilizar ese tiempo en realizar gestiones rutinarias que no aportan valor a la función que debe realizar.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado un “robot” que se encarga de hacer exactamente los mismos pasos que hace una persona cuando son tareas rutinarias y no se aplica ninguna decisión. Los datos se obtienen siempre de las mismas fuentes y se reflejan tal cual en la ficha. Posteriormente, los documentos se vuelcan en el gestor documental siempre de la misma forma.			
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.		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).	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.	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.		

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Automatización en la gestión de solicitudes de reconocimiento de derecho a la Asistencia Sanitaria			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INSS			
Email contacto (corporativo)				
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Robotización de recepción de solicitudes de reconocimiento de derecho a la Asistencia Sanitaria que automatiza las tareas rutinarias del trámite: la de verificación de datos, generación de certificados y el alta y actualización de datos de beneficiarios.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	06/07/2021	Fecha de finalización	21/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es acelerar la atención en las solicitudes recibidas de reconocimiento del derecho a la Asistencia Sanitaria o al alta o modificación de beneficiarios. Se elimina el tratamiento manual anterior de los procesos rutinarios y los automatiza y la gestión es casi inmediata. Ahorro de tiempo, recursos y mejora en la atención al ciudadano			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Procesos de robotización que desarrollan sistemas para los trámites como la recepción y clasificación de solicitudes y su gestión. El sistema consulta la base de datos corporativa, genera certificado de derecho, da el alta o modifica los datos de los beneficiarios asociados al titular del derecho según proceda.			
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.		
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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Volcado automatizado de lesiones en ALFA			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	INSS			
Email contacto (corporativo)				
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Automatización en las 4 Direcciones Provinciales de la Comunidad Autónoma de Cataluña del volcado de información sobre lesiones con origen ICAM en la aplicación corporativa ALFA que es la que el INSS utiliza para gestionar sus prestaciones			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	11/05/2022	Fecha de finalización	01/08/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es evitar cargar a funcionarios de trabajos rutinario y que no aportan valor ni toman decisiones. Se trata de automatizar el volcado de información de una aplicación externa al INSS a la aplicación del INSS que va a realizar la gestión de la prestación			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha analizado el trabajo que realizan las personas que desempeñan la tarea y se ha desarrollado un proceso robotizado que copia exactamente los mismos pasos, de forma que se complete la misma función, dejando un listado con el resultado realizado.			
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.		
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.		
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.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	x	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Utilización de la analítica de datos para mejorar la atención e información al ciudadano (AeIC)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de atención e información Telefonica y Telemática CATT			
Email contacto (corporativo)	catt@seg-social.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de un Registro de Actividades (REAC) de interacciones con el ciudadano para aplicar analítica avanzada de datos al ámbito de la AeIC para un conocimiento más profundo de la experiencia del ciudadano en el uso de nuestros servicios públicos que permita su mejora continua.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Jun-2022	Fecha de finalización	
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La AeIC supone el 50% de nuestra actividad pero no se disponía de herramientas específicas que permitieran un análisis, unificado y profundo de la experiencia del ciudadano en el uso de nuestros servicios públicos que permitiera su mejora continua.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desde junio 2022 se ha creado un grupo de trabajo semanal con la Oficina del Dato de la GISS y personal especializado en atención al ciudadano (CATT-INSS) para desarrollar el REAC y aplicar técnicas de analítica avanzada para profundizar en determinados campos de interés.			
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.		
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).		
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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Nuevas formas de atención al ciudadano: Piloto de acompañamiento en la solicitud del IMV.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de atención e información Telefonica y Telemática CATT			
Email contacto (corporativo)	catt@seg-social.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Puesta en marcha de un piloto para valorar la viabilidad y aceptación de nuevas fórmulas proactivas de atención al ciudadano aplicadas, en este caso, a potenciales destinatarios del IMV que requerían ayuda para su solicitud y habían indicado su interés en recibirla			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	02/2022	Fecha de finalización	06/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Comprobar la viabilidad y acogida de fórmulas proactivas de atención para mejorar la experiencia del ciudadano en el uso de nuestros servicios y facilitar el proceso de solicitud a los colectivos que así lo necesiten.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Colaboración con el MISSM, una iniciativa para detectar supuestos de necesidad de acompañamiento, se desarrollaron 2 aplicaciones con el Centro de Desarrollo del INSS, para la gestión, supervisión y revisión del piloto, con conclusiones positivas. Se concertaba cita y se ayudaba a todo lo necesario para culminar la solicitud del IMV			
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.		
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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Videos informativos para el ciudadano			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de atención e información Telefónica y Telemática CATT			
Email contacto (corporativo)	catt@seg-social.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo y difusión de vídeos informativos y videotutoriales para facilitar el uso de nuestros servicios electrónicos, así como relativos a otros temas de interés para los ciudadanos. Iniciado en 2020, su máximo despliegue y dotación de estructura al proyecto en 2022			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/2022	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar el acceso, principalmente, a los servicios electrónicos para el ciudadano, mostrándole el funcionamiento de los servicios, resolviendo dudas frecuentes, dotándoles de mayor seguridad y confianza en el uso de éstos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desarrollo de contenidos didácticos en formato vídeo orientados a resolver las dificultades y dudas frecuentes según nuestra experiencia en atención al ciudadano, publicación en el canal de la Seguridad Social en Youtube.			
Link para más información	https://www.youtube.com/@RevistadelaSeguridadSocial			
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.	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).		
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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Plan incorpora			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Centro de atención e información Telefonica y Telemática CATT			
Email contacto (corporativo)	catt@seg-social.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Compendio de vídeos con contenidos necesarios para una adecuada incorporación de nuevo personal con una herramienta para su visualización y realización de control, revisión y seguimiento del proyecto.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Nov-2022	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Ante la entrada masiva y distribuida en el tiempo de nuevo personal era necesario disponer de herramientas y contenidos que facilitaran su inmediata incorporación a las tareas propias de su puesto y acortaran los tiempos de ese proceso, homogeneizando los contenidos, con vocación de permanencia y focalizándonos en la mejora de la eficacia y eficiencia.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante el mes de noviembre se desarrolló la herramienta de visualización y se grabaron y editaron los contenidos para su puesta a disposición en diciembre tras una sesión de información a todas las direcciones provinciales. Dispone de un correo para aportaciones y sugerencias.			
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.	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).		
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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ALFA PREMIUM JUBILACIÓN		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DIRECCIÓN GENERAL INSS - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES		
Email contacto (corporativo)	pilar-esther.gallego@seg-social.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Versión mejorada de Alfa (aplicativo utilizado por esta Entidad para el reconocimiento inicial de pensiones del área nacional) , la automatización del proceso de trámite de la pensión de jubilación en expedientes cumplen determinadas características. Esta práctica viene desarrollándose desde el inicio de su implantación, sin tener fecha de finalización, al ser susceptible de continuas mejoras, cuantitativas y cualitativas (habiéndose producido la última con fecha 22/05/2023).		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/12/2020	Fecha de finalización
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se pretende reducir el volumen de expedientes que requieren para su resolución intervención de los funcionarios. Disminuyendo las cargas de trabajo y homogeneizando los procedimientos y sus resultados, garantizando así la seguridad jurídica e igualdad de todos los ciudadanos en sus procedimientos con la Administración. Se reducen los plazos de reconocimiento, así como, las posibles diferencias de trato entre los ciudadanos por la posible falta de homogeneidad en algunos supuestos.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La práctica se ha implantado por fases una vez realizadas las distintas pruebas y validaciones que garantizan su eficacia. Actualmente, el despliegue de la misma se ha materializado en la resolución automática del 37% de la totalidad de los expedientes de jubilación.		
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.	
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.	
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.		Genera impacto público.	x
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	x

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		ALFA PREMIUM VIUDEDAD DE PASIVO		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		INSS SUB GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES		
Email contacto (corporativo)		pilar-esther.gallego@seg-social.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Alfa Premium Viudedad de Pasivo es una versión mejorada de Alfa (aplicativo de esta Entidad para el reconocimiento inicial de pensiones del área nacional), es automatización del proceso de trámite de la pensión de viudedad cuando el causante de la misma era pensionista. Viene desarrollándose desde su implantación, sin fecha de finalización al ser susceptible de continuas mejoras, cuantitativas y cualitativas.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	08/06/2022	Fecha de finalización
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Esta práctica trata de mejorar los plazos de resolución y el volumen de expedientes pendientes con los que se encontraba la Entidad Disminuyendo las cargas de trabajo y homogeneizando los procedimientos y sus resultados, garantizando así la seguridad jurídica e igualdad de todos los ciudadanos en sus procedimientos con la Administración. Se pretende que los expedientes identificados como PREMIUM se tramiten automáticamente, no siendo necesaria la intervención del funcionario, garantizando así la resolución de un alto volumen de expedientes en menos tiempo.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		La práctica se ha implantado una vez realizadas las distintas pruebas y validaciones que garantizan su eficacia, mediante trabajos diarios y reuniones periódicas entre el equipo de gestión y los equipos informáticos encargados. Actualmente, el despliegue de la misma se ha materializado en la resolución automática del 80% de la totalidad de los expedientes de viudedad de pasivo.		
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.		
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.		
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.		Genera impacto público.		x
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		x

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Desarrollo e implantación de un gestor documental			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección del Instituto Social de la Marina			
Email contacto (corporativo)	inspeccion.servicios.ism@seg-social.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha creado un programa informático que conecta con otros aplicativos utilizados por el Instituto Social de la Marina y permite almacenar en formato pdf todos los documentos que resultan de la tramitación de los distintos expedientes.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	7-2-2022	Fecha de finalización	Indefinido
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de esta implantación es eliminar la utilización de papel en el Instituto Social de la Marina. Este desarrollo tiene por finalidad el ahorro de los costes de compra y almacenamiento del papel, a parte de otros beneficios medioambientales.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El gestor documental se ha implantado impartiendo a los trabajadores del Instituto Social de la Marina la formación pertinente para que en la tramitación de los expedientes almacenen toda la información en este gestor documental.			
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.		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.	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.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	x	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Servicio de atención y respuesta al ciudadano			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Tesorería General de la Seguridad Social			
Email contacto (corporativo)	admon-digital.tgss-sscc.subdireccion@seg-social.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Servicio que facilita la presentación de solicitudes de trámites al ciudadano que no dispone de identificación digital (certificado digital o cl@ve). Desde el punto de vista interno se ha desarrollado una aplicación que permite el seguimiento puntual y tratamiento de las solicitudes, ofreciendo información al ciudadano desde la presentación hasta su resolución.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	5/2020	Fecha de finalización	17/02/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La finalidad de la experiencia es mejorar la experiencia de usuario. La identificación digital sigue siendo una barrera para el uso de los servicios electrónicos y aumenta la probabilidad de que los ciudadanos tengan que dirigirse a otros canales, telefónico y presencial. Desde el punto de vista interno mejora el tratamiento de las solicitudes y la información al ciudadano.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Inicialmente, en 2020, se configuró un servicio abierto, denominado “Te ayudamos” para recibir, como consecuencia de la pandemia y ante el cierre de las oficinas, las solicitudes de los ciudadanos que carecían de un sistema de identificación digital. Las solicitudes se recibían en buzones de las Direcciones Provinciales. Este servicio, evoluciona y se integra como un nuevo apartado “Envía una solicitud” en el portal de la Tesorería General de la Seguridad Social, Importass, en febrero de 2022. Se añade un módulo previo de identificación mediante selfie, siendo necesario adjuntar fotografías del documento de identidad. La gestión de las solicitudes se realiza en base a un workflow que facilita la actuación homogénea de todos los gestores.			
Link para más información	Inicio (seg-social.gob.es)			
Fortalezas de la práctica innovadora				
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.		
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	

Ministerio de Justicia

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Robotización expedientes de nacionalidad			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Mº de Justicia-División de Servicios Digitales Departamentales - Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
Email contacto (corporativo)		nimia.rodriguez@mjusticia.es y diana.larrosa@mjusticia.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Desde su puesta en marcha en julio de 2022, se han realizados más de 200.000 operaciones automatizadas relacionadas con la concesión de nacionalidad, destacando los más de 100.000 expedientes concedidos de nacionalidad de forma automatizada.			
Fechas de implantación		Fecha de inicio	Julio 2022	Fecha de finalización	Sigue
DETALLE DE LA EXPERIENCIA					
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Reducción de la carga de trabajo del personal del área de Nacionalidad en la tramitación de los expedientes administrativos de concesión de la nacionalidad por residencia, así como en la validación de los informes preceptivos de la DGP y Cervantes. Libera de carga de trabajo y esfuerzo a las personas para que se dediquen a tareas más complejas e interpretables. Esto permite una tramitación automatizada favoreciendo la rapidez y calidad del dato del trámite, eliminando trabajos manuales repetitivos y errores.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Despliegue de un proceso de RPA (Robotic Process Automation) en la infraestructura de la División que replique la secuencia de acciones del usuario para que, de forma programada y planificada, pueda ejecutarse y reducir el esfuerzo y tiempo dedicado del personal.			
Link para más información		https://www.mjusticia.gob.es/es/JusticiaEspana/ProyectosTransformacionJusticia/Documents/202302%20Robotizacion%20en%20Justicia_MJU_%20[ASLAN%202023]%20(1).pdf			
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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Anonimizado de documentos			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Mº de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
Email contacto (corporativo)	Javier.hdiez@mju.es , sgdisd.secretaria@mju.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto basado en inteligencia artificial que sea capaz de identificar los datos personales contemplados en un documento y permita extraer los mismos generando un documento copia que no los contenga.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1/1/2022	Fecha de finalización	31/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la protección de los datos personales en la comunicación de documentos a terceros, de modo que no figuren datos que no se desean transmitir, como domicilio, cuentas de banco, dni, nombres y apellidos, etc. Generar documentos con datos personales desidentificados pero que contienen datos relativos al procedimiento.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha expuesto una app frontal que no requiere autenticación, ni guarda ni persiste ningún dato de ningún modo, para que todos los usuarios puedan hacer uso de ella.			
Link para más información	https://serviciosia.justicia.es/statics/video/EntradaLydia.mp4			
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.	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.		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.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Dispositivos EVID accesibilidad. Reducción de la Brecha Digital			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Mº de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
Email contacto (corporativo)	angel.navarro@mju.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de dispositivos de comunicaciones móviles en los centros asistenciales participantes en el proyecto, para superar la brecha digital en el ámbito de las comparecencias judiciales, a través del acceso al Escritorio Virtual de Intermediación Digital (EVID).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Febrero 2022	Fecha de finalización	Sigue
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, buscando asistir a personas que presentan algún tipo de incapacidades físicas o psíquicas, que limitan su movilidad o que precisan de asistencia. Se busca dar solución a la movilidad de estas personas en sus interacciones judiciales.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Comienzo del PILOTO en diciembre 2022 en la provincia de PALENCIA, dotando a 11 Centros Asistenciales de 13 dispositivos.			
Link para más información	https://view.genial.ly/6241ba6aa5cdd700197628ea			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Integración de los Registros Judiciales sobre SIRAJ2		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Mº de Justicia-Subdirección General de Impulso e Innovación de los Servicios Digitales de Justicia (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)		
Email contacto (corporativo)		javier.hdiez@mju.es , sgdisd.secretaria@mju.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		A finales de junio se completó la evolución de SIRAJ2 que permitió la unificación y migración de todas las bases de datos y aplicaciones para gestión de los Registros Judiciales -Registros de Medidas Cautelares, Violencia Doméstica y Penados- en un solo sistema y una sola base de datos unificada.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	24/06/2022	Fecha de finalización 27/06/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Un primer objetivo consistió en mejorar la calidad de la información disponible para los Órganos Judiciales, para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y para la ciudadanía en general, gracias a la unificación de información previamente repartida y disgregada en varios sistemas diferentes y la consiguiente reducción de errores. Un segundo objetivo fue la posibilidad de interoperar más fácilmente con sistemas de terceros al tener la información unificada. Más concretamente, el intercambio de información penal con Europa -ya activo-, con Iberoamérica -en desarrollo- y con los sistemas de gestión procesal del Estado -en desarrollo-. Y, por último, otro objetivo no menos importante consistió en mejorar la gestión de los sistemas, ya que se reducía enormemente la complejidad de la infraestructura.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se dividió en dos fases diferenciadas: Una primera consistente en el desarrollo de las funcionalidades en SIRAJ2 que permitirían la gestión de todos los Registros Centrales, y una segunda consistente en el desarrollo de los procesos de migración que copiarían -transformándola cuando fuese necesario- la información contenida en distintas Bases de Datos sobre una sola. La implantación en producción de estas dos fases se llevó a cabo con un cierto decalaje que tuvo como fin el detectar posibles problemas circunscritos a cada fase por separado.		
Link para más información		https://www.administraciondejusticia.gob.es/-/soluciones-siraj-2		
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.	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).		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.		Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Piloto para la transmisión electrónica transfronteriza de las Órdenes Europeas de Investigación a través de PORTAL E-EDES.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Mº de Justicia-Subdirección General de Impulso e Innovación de los Servicios Digitales de Justicia (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
Email contacto (corporativo)	oscar.palomo@mju.es ; dolores.herranz@mju.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El Piloto OEI es un ejercicio europeo promovido por la Comisión europea para el intercambio electrónico de documentos de la Orden Europea de Investigación (OEI) como primer instrumento de cooperación jurídica europea implementado en el Portal e-EDES que usa e-CODEX como canal de transmisión. España envía la primera OEI en formato digital a Alemania en abril de 2022.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Abril 2022	Fecha de finalización	Sigue
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permitir intercambios transfronterizos directos entre autoridades competentes por vía electrónica Acelera el proceso y garantizar la seguridad de los intercambios Permite el establecimiento de la autenticidad e integridad de los documentos transmitidos Ofrece un entorno multilingüe Reduce los costes de la comunicación en papel Reduce la carga de las autoridades al facilitar los procedimientos Aumenta la transparencia del proceso mediante la generación de estadísticas de intercambios			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Consistió en instalar un punto de Acceso eCODEX para el intercambio con otros Estados Miembros de la UE. Instalar el Portal eEDES provisto por la Comisión europea. Cargar las autoridades participantes en la base de datos de autoridades (CCDB). Y finalmente formar a los usuarios de la Fiscalía General de España y de la Audiencia Nacional.			
Link para más información	https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-6429-2020-REV-1/en/pdf			
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.	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.		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	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Envío de notificaciones postales por medio de Notific@ CIE			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Mº de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
Email contacto (corporativo)	david.ortigosa@mju.es y pablo.carrasco@mju.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Gracias a la integración con el sistema Notific@ y el Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) de la AEAT, los órganos judiciales pueden delegar la gestión del papel propia de los envíos postales, eliminando dicho papel en los procesos judiciales y gestionando la información de tales envíos de forma íntegramente digital. Desde su puesta en marcha en julio de 2022, se han realizados más de 30.000 envíos postales sin utilizar papel en los juzgados, y se prevé un volumen anual superior a los 120.000 envíos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Julio 2022	Fecha de finalización	Junio 2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Suprimir la impresión y gestión de papel en los órganos judiciales, delegando este proceso en el CIE de la AEAT. Reducir los plazos de notificación judiciales, mediante la remisión digital inmediata al CIE y la recepción temprana de la información relativa a los envíos, así como su integración automática en los sistemas de gestión procesales. Reducir la carga de trabajo en procesos de poca especialización, dedicando los recursos a tareas de mayor valor añadido. Gestión automática y sistematizada de los envíos postales favoreciendo la agilidad y calidad de los trámites.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Integración de diversos sistemas de información tanto del ámbito judicial como del ámbito administrativo (Sistema de Gestión Procesal, Lexnet, Sede Judicial Electrónica, Notific@) habilitando la bidireccional tanto para el envío de la información a notificar de manera postal, como para la recepción de la información de acuse.			
Link para más información	No dispone			
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.	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).		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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Integración de EVID en los Órganos Judiciales – Escritorio Virtual de Inmediación Digital		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Mº de Justicia-Subdirección General de Impulso e Innovación de los Servicios Digitales de Justicia (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)		
Email contacto (corporativo)		javier.hdiez@mju.es , sgdisd.secretaria@mju.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		A finales del año 2022 se terminó de desarrollar el servicio EVID con las necesidades principales que los órganos judiciales y diferentes centros asistenciales necesitaban para poder implantar de forma segura y con un respaldo jurídico. Disponiendo toda la información en un único sistema de videoconferencia.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	06/05/2021	Fecha de finalización 20/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		El objetivo era mejorar los servicios de tramitaciones que se hacían de forma presencial llevarlo al campo digital y disponible para los Órganos Judiciales, para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los centros asistenciales, Centros Penitenciarios. Con el uso de EVID buscamos ofrecer al ciudadano atenderlo exactamente igual, y con las mismas garantías que si estuviera en presencialmente ante nosotros en la oficina. El objetivo final es gestionar trámites a través de videoconferencia con un orden del día predefinido, unos elementos a ser contestados por el o los intervinientes, un espacio compartido de documentación, grabación de la sesión y generación de todas las evidencias electrónicas necesarias para dotar de todas las garantías necesarias durante su realización, así como la custodia de las mismas.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se buscó un software que ya estuviera en el mercado dada la urgente necesidad de ponerlo en marcha, pero alimentarlo y adaptarlo según los requisitos de los órganos para hacerlo propio. Se han llevado a cabo reuniones y presentaciones bilaterales entre diferentes Comunidades Autónomas y demostrando el funcionamiento del aplicativo. En consecuencia, de estas presentaciones a las comunidades, se han ido ofreciendo ser pilotos del lanzamiento de EVID. El piloto en marcha, fase final, ha sido una de las fases más importantes y en la se han detectado, la mayoría de ellas, las funciones que hoy EVID dispone, siendo una aplicación web multidispositivo (móvil) sin necesidad de software adicional.		
Link para más información		https://www.youtube.com/watch?v=s89qBEfaMrs		
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.	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).		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.		Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

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

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	MONCLOA ABIERTA PARTICIPATIVA			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	PRESIDENCIA DEL GOBIERNO			
Email contacto (corporativo)	umcys@presidencia.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El programa Moncloa Abierta Participativa es un espacio de participación en el que altos cargos y responsables de diversas áreas de la Presidencia del Gobierno mantienen un dialogo, directo y personal, con las ciudadanas y ciudadanos que visitan el Complejo de la Moncloa. https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/presidencia/Paginas/2022/311022_moncloaabierta.aspx			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Noviembre 2022	Fecha de finalización	
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo del Programa Moncloa Abierta Participativa es crear espacios de diálogo y colaboración con la ciudadanía en el diseño de las políticas públicas.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El programa se gestiona a través de un sistema de convocatorias públicas para que los colectivos interesados en esta propuesta pueden presentar su solicitud a través de un formulario residenciado en la página web de La Moncloa. El programa, coordinado por la Secretaría General de la Presidencia del Gobierno, ofrece una ruta guiada que permite conocer los espacios más emblemáticos del Complejo de la Moncloa que es patrimonio de todas las españolas y españoles. Una vez finalizada la visita, altos cargos y responsables de diversas áreas de la Presidencia del Gobierno dialogan directamente con los ciudadanas y ciudadanos para recibir de primera mano sus propuestas, sugerencias e inquietudes.			
Link para más información	https://moncloaabierta.presidencia.gob.es/visitas			
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.		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).	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	GADA			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.			
Email contacto (corporativo)	Sgtic.secretaria@mpr.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Aplicación informática para la generación de pliegos de cláusulas administrativas en el ámbito de la contratación del Ministerio.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2/11/2022	Fecha de finalización	31/12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es homogeneizar los pliegos y facilitar su elaboración de cara a agilizar su posterior tramitación. Desarrollo de la S.G. Tecnologías en colaboración con la Abogacía del Estado y la Oficina Presupuestaria.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desarrollo e implantación en modo piloto en la SGTIC durante 2022, para posterior implantación en el resto de unidades a lo largo del 2023.			
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.	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).	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.	X	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Digitalización de los recortes de noticias de prensa en papel desde 1985 al 2000 almacenados en Subdirección General de Análisis y Documentación, SEC			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Análisis y Documentación, Secretaría de Estado de Comunicación, Presidencia de Gobierno.			
Email contacto (corporativo)	DocumentacionSEC@comunicacion.presidencia.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Digitalizar los recortes de noticias de prensa en papel para poder incorporar la imagen en PDF a la base de datos de prensa nacional del fondo desde 1985 al 2000, unos 600.000 recortes.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2019	Fecha de finalización	2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En 2019 la base de datos de prensa disponía de los metadatos, pero le faltaba la imagen, había que buscarla físicamente por los archivadores de la documentación en papel. Con la digitalización de la noticia se permite su acceso electrónico y, además, ayuda a liberar espacio en los depósitos y despachos de la SEC.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El Convenio salió publicado en BOE el 8 de octubre de 2019. Se iniciaron las primeras digitalizaciones, pero el proceso quedó paralizado en marzo de 2020 con motivo de la pandemia de la Covid-19, hasta 2021 que se retoma. Finalmente, ha sido en 2022 el año en el que se ha podido desarrollar esta experiencia innovadora de manera eficaz. Se pretende que pueda continuar en un futuro.			
Link para más información	Convenio en el BOE			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Agenda del Gobierno en versión web			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Subdirección General de Información Autonómica, Secretaría de Estado de Comunicación, Presidencia del Gobierno.			
Email contacto (corporativo)		Autonomico@comunicacion.presidencia.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Desde el 21 de mayo de 2022, en coordinación con el Departamento de Digital de la misma Secretaría de Estado, y coincidiendo con la puesta en funcionamiento de la nueva web de La Moncloa, la Agenda del Gobierno ha pasado a editarse y publicarse en línea.			
Fechas de implantación		Fecha de inicio	21/05/2023	Fecha de finalización	Sin final
DETALLE DE LA EXPERIENCIA					
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Optimizar los recursos y flexibilizar los cambios en la Agenda del Gobierno, que es el documento público en el que se pueden conocer los actos a los que acuden los miembros del Gobierno de España en cada jornada. Ahora se dispone de una herramienta mucho más dinámica que la utilizada anteriormente. Hasta la introducción de este cambio, la herramienta utilizada era un PDF que se enviaba a los medios. Ahora se manda un enlace que conduce directamente al apartado correspondiente en la página web. Además, este nuevo sistema permite realizar cambios de rápida visualización en caso de situaciones sobrevenidas.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		La Unidad de Soporte Web del Ministerio desarrolló una aplicación en la página web para poder subir y editar la Agenda de Gobierno. Posteriormente, se formó a las personas encargadas de redactar dicha Agenda en su nuevo formato.			
Link para más información		Agenda del Gobierno			
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.			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).		
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).			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.			Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

Ministerio de Sanidad

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Desarrollo de Sistema único de Auditoría			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Organización Nacional de Trasplantes			
Email contacto (corporativo)	Organización Nacional de Trasplantes ont@sanidad.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de un sistema que registre todas las auditorías de los distintos sistemas de gestión de los procesos de donación y trasplante.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	07/02/2022	Fecha de finalización	30/06/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar y unificar los registros de auditoría, reduciendo los costes y gestión de mantener diversas auditorías de múltiples sistemas diferentes pero que gestionan procesos relacionados de donación y trasplante			
Despliegue (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.			
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.	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.	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.	x	Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	x	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Plataforma de gestión y explotación de datos			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Organización Nacional de Trasplantes			
Email contacto (corporativo)	Organización Nacional de Trasplantes ont@sanidad.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo e implantación de una plataforma que gestiona y explota datos de vistas de bases de datos e informes de múltiples fuentes.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	16/05/2022	Fecha de finalización	30/11/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Homogeneización y centralización de fuentes de datos e informes así como la centralización en una única plataforma para la modificación de variables y campos susceptibles de ser explotadas para presentación de informes y cuadros de mando para la toma efectiva de decisiones.			
Despliegue (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.			
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.	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.	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.	x	Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	x	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Spain Travel Health (SpTH)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Subdirección General de Sanidad Exterior. Dirección General de Salud Pública.			
Email contacto (corporativo)	saniext@sanidad.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	SpTH supone una novedosa herramienta, diseñada con un doble objetivo: por una parte, automatizar el control sanitario en los puntos de entrada y por otra garantizar la trazabilidad de los viajeros en caso de tener que realizar su seguimiento por haber sido contactos estrechos durante el vuelo. Así mismo, permite la evaluación sanitaria de los casos sospechosos detectados en los controles y la realización de test en frontera.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1/07/2020	Fecha de finalización	27/09/22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La herramienta de gestión sanitaria, Spain Travel Health-SpTH surge de la necesidad de llevar a cabo un control sanitario efectivo de los pasajeros internacionales a su llegada a España en el contexto de la pandemia por COVID-19.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se diseñó una página web para pasajeros y una app (disponible en todos los stores), para cumplimentar el formulario de control sanitario y obtener un QR que se leía en los equipos informáticos de los aeropuertos de la red de AENA (web de operadores).			
Link para más información	https://funcionpublica.hacienda.gob.es/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premiosXV.html			
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.	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.		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 Política Territorial

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	La Administración cerca de ti			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio. MPT.			
Email contacto (corporativo)	sgcap@correo.gob.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El servicio “La Administración cerca de ti” se inició en todo el territorio en noviembre de 2022. Consiste en la celebración de sesiones informativas presenciales en municipios en las que personal de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares informa a la ciudadanía sobre los servicios digitales y la Administración electrónica, además de tramitar in situ los procedimientos solicitados cuando sea posible o, en su caso, recabar los datos necesarios para su tramitación posterior. También se ofrece la expedición de credenciales de identificación y firma electrónica (Certificado FNMT o Cl@ve).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	02-11-2022	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Acercar la Administración General del Estado en el Territorio a la ciudadanía de los municipios de hasta 8.000 habitantes. Es una iniciativa enfocada a la eliminación de desigualdades sociales y al reforzamiento de la cohesión territorial. Bajo estos principios, se ha contribuido a facilitar a los servicios públicos (al evitar desplazamientos a las sedes físicas de las oficinas administrativas), y a superar la “brecha digital” gracias a la asistencia personalizada de empleados públicos. Como valor añadido, en estas sesiones se ofrece a los asistentes la posibilidad de obtener sus credenciales de identificación y firma electrónica.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han desarrollado más de 2.400 sesiones informativas, con la asistencia de más de 26.400 personas. Para consolidar la cooperación con las entidades locales involucradas en la difusión y organización de las jornadas, el 17-11-2022 la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Ministerio de Política Territorial suscribieron un convenio de colaboración, en el que se prevé un mecanismo de adhesión para los municipios interesados en formalizar su incorporación.			
Link para más información	La Administración cerca de ti (mpt.gob.es) .			
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.	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.	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 Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Selección de inspector del propio centro para realizar inspecciones a buques sometidos a convenios OMI.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE			
Email contacto (corporativo)	celazcano@mitma.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Consiste en la creación de una aplicación que permita identificar la cualificación requerida para la práctica de una determinada inspección, determinar si hay inspectores que la reúnan en el propio centro, y, si no es así, contactar con servicios centrales. Todo este proceso debía hacerse antes manualmente. Con ello, se simplifica el procedimiento de identificación de las personas más cualificadas para esa actividad.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	18-03-22	Fecha de finalización	No termina
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con la creación de la Plataforma de gestión de cualificaciones de inspectores, se pretende disponer de los datos actualizados sobre la formación e inspecciones previas practicadas de los inspectores marítimos, para saber si se tiene técnico cualificado en el propio centro, o si es necesario contactar con los servicios centrales para solicitar medios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha puesto en producción la Plataforma y se ha volcado en ella el alta automática de los requisitos de cualificación. Los requisitos teóricos se nutren automáticamente del plan de formación y los de los prácticos de puerto provienen de la aplicación SIIB, incluyendo el número de inspecciones que ha realizado cada técnico. La verificación del cumplimiento de los requisitos pasa a estar parametrizada y solo requiere un ejercicio de supervisión, dejando atrás la verificación manual caso a caso.			
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.	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.		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	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Selección de inspector fuera del centro para realizar inspecciones a buques sometidos a convenios OMI.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE			
Email contacto (corporativo)	celazcano@mitma.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Consiste en la creación de una aplicación que permita identificar la cualificación requerida para la práctica de una determinada inspección, determinar a los inspectores que la reúnen, y comprobar su disponibilidad para viajar. Todo este proceso debía hacerse antes manualmente. Con ello, se simplifica el procedimiento de identificación de las personas más cualificadas para esa actividad.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	18-03-22	Fecha de finalización	No termina
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con la creación de la Plataforma de gestión de cualificaciones de inspectores, se pretende disponer de los datos actualizados sobre la formación e inspecciones previas practicadas de los inspectores marítimos, para saber si se tiene técnico cualificado en algún centro externo próximo para dar el servicio y conocer si esos técnicos tienen disponibilidad para viajar.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha puesto en producción la Plataforma y se ha volcado en ella el alta automática de los requisitos de cualificación. Los requisitos teóricos se nutren automáticamente del plan de formación y los de los prácticos de puerto provienen de la aplicación SIIB, incluyendo el número de inspecciones que ha realizado cada técnico. La verificación del cumplimiento de los requisitos pasa a estar parametrizada y solo requiere un ejercicio de supervisión, dejando atrás la verificación manual caso a caso.			
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.	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.		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

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Mapa a la Carta			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	O. A. Centro Nacional de Información Geográfica			
Email contacto (corporativo)	consulta@cnig.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Aplicación web que permite a los usuarios crear mapas y fotos aéreas personalizadas: centradas en una zona, modificando la imagen, título y color de la cartela, e incorporando rutas o dibujando geometrías. El resultado se puede descargar gratuitamente o comprar impreso.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Enero 2022	Fecha de finalización	Marzo 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Hasta ahora las hojas de mapa (MTN25/MTN50) que se vendían eran con una distribución fija, de manera que había poblaciones que estaban en medio de 2 o 4 hojas y los usuarios tenían que comprar varias. Ahora es un producto personalizable.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha creado una aplicación web con software libre, en la que los usuarios pueden crear su mapas o fotos aéreas de manera gratuita sin necesidad de logarse. El producto se descarga a alta calidad y se puede encargar para imprimir.			
Link para más información	https://mapaalacarta.cnig.es/			
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.	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.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

Puertos del Estado y Autoridades Portuarias

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Desarrollo de un nuevo sistema para la detección de colas y cálculo de tiempos de espera en los accesos a las terminales del PBA.			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras			
Email contacto (corporativo)	desarrollotecnologico@apba.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto piloto de innovación cuyo reto fue proporcionar, a partir del uso de las imágenes de vídeo del Sistema de Captación de Imágenes (SCI) de la APBA, información en tiempo real acerca del grado de ocupación de los viales de entrada y salida a distintas zonas portuarias así como de los flujos de llegada de camiones para las diferentes franjas horarias del día, que le permita, tanto a la APBA, como a los demás agentes de la cadena logística, mejorar su eficiencia operativa, reduciendo los tiempos de espera y optimizando el flujo de mercancías.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	02/02/2022	Fecha de finalización	22/04/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Este sistema posibilitará que la APBA, en un futuro, pueda ofrecer información de calidad a los transportistas con el fin de facilitarles la toma de decisiones a la hora de planificar su estancia en puerto, mejorando su eficiencia operativa y a su vez reduciendo las emisiones derivadas del tráfico pesado. El objetivo final es minimizar los problemas de congestión de tráfico con el objetivo de mejorar la calidad de servicio ofrecida por el puerto .			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El alcance consistió en el desarrollo e implementación de un producto mínimo viable software basado en algoritmos que permiten procesar las imágenes captadas por las cámaras existentes en el puerto y devolver, de forma automática, información en tiempo real del grado de ocupación de los accesos a las terminales. De este modo se consigue obtener, tanto la ocupación, como los tiempos de espera estimados.			
Link para más información	https://innovacion.apba.es/deteccion-de-colas-y-calculo-de-tiempos-de-espera-en-los-accesos-a-las-terminales-del-pba/			
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.	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.		
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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Desarrollo de una aplicación móvil para información al pasajero en el Puerto Bahía de Algeciras		
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras		
Email contacto (corporativo)	desarrollotecnologico@apba.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de una aplicación móvil, propia de la APBA, enfocada a complementar sus canales de comunicación y proporcionar, en tiempo real, información relevante del Puerto de Algeciras , que será útil, no solo para los pasajeros, como usuario principal de la misma , sino también para los conductores de tráfico pesado e incluso para los trabajadores de la propia organización, con el objetivo de ayudarles a mejorar la planificación de sus trayectos y optimizar y agilizar su paso por las instalaciones portuarias .		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	28/09/2021	Fecha de finalización 21/07/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La aplicación resultante, enfocada principalmente a los pasajeros que utilizan las líneas de ferries que operan desde los Puertos de Algeciras y Tarifa con destino a Tánger, Tánger-Med y Ceuta, permite proporcionar, en tiempo real, información relevante del Puerto de Algeciras, con el objetivo de ayudar a los usuarios a mejorar la planificación de sus trayectos y optimizar y agilizar su paso por las instalaciones portuarias .		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El diseño de la solución se realizó utilizando técnicas ágiles de diseño como es la metodología Design Sprint , desarrollando un taller presencial con los principales usuarios de la aplicación. Posteriormente, se desarrolló un sistema flexible que permite la integración y el intercambio de información con otras fuentes de datos existentes de la APBA , como el Sistema de Información al Pasajero de la Estación Marítima, ofreciendo al usuario datos de interés y notificaciones de una forma más ágil, rápida y en movilidad. Para el diseño se han seguido las especificaciones proporcionadas por W3C-Mobile Web Best Practices relativas a usabilidad y accesibilidad. Además, se han tenido en cuenta los requisitos de seguridad y legales relativos a privacidad y protección de datos de carácter personal .		
Link para más información	https://innovacion.apba.es/desarrollo-de-una-aplicacion-movil-para-informacion-al-pasajero-en-el-puerto-bahia-de-algeciras-2/		
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.	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.	
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.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	PierNext			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	piernext@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (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.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2018	Fecha de finalización	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?)	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.			
Despliegue (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. El blog tiene actualmente tiene más de 9000 accesos mensuales			
Link para más información	http://piernext.portdebarcelona.cat			
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.		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).		X
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.	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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	OpenPort			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	openport@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (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.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2018	Fecha de finalización	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?)	OpenPort nace ante el auge del ecosistema innovador de Barcelona la necesidad de integrar el Port de Barcelona en el mismo. Se desarrolla así una iniciativa para coordinar las acciones de innovación en el seno de la comunidad portuaria y aproximar los diferentes agentes del entorno innovador. Incubadoras, aceleradoras, start-ups, spin offs, venture capital, comunidad portuaria, usuarios del puerto, administraciones, etc.			
Despliegue (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.			
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.		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.		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.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Pier01			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Barcelona Tech City / Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (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			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2015	Fecha de finalización	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?)	Los objetivos del Pier01 son: promover internacionalmente la marca tecnológica de Barcelona, contribuir en la creación del entorno perfecto para las empresas digitales, atraer inversión local e internacional a Barcelona, conectar el talento local e internacional con las empresas y colaborar con otras organizaciones para acelerar el ecosistema tecnológico.			
Despliegue (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.			
Link para más información	https://techbarcelona.com/pier-01/			
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.	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.	X	Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Ports 4.0			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona – Puertos del Estado			
Email contacto (corporativo)	ports40@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Puertos 4.0 es un fondo de inversión promovido por todas las autoridades portuarias y gestionado por Puertos del estado para financiar la innovación en el entorno logístico portuario.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2020	Fecha de finalización	2024
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El fondo de capital Ports 4.0 es el modelo de innovación abierta corporativa adoptado por Puertos del Estado y las Autoridades Portuarias Españolas para atraer, apoyar y facilitar la aplicación del talento y emprendimiento al sector logístico-portuario español público y privado en el contexto de la 4ª revolución industrial. Ports 4.0 incentivaré la creación o consolidación de un tejido de empresas emergentes (Startups), spin-off o nuevas líneas de negocio en el ámbito tecnológico en empresas existentes que desarrollen productos, servicios o procesos innovadores para el sector logístico portuario con orientación al mercado.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A través de las convocatorias, según se especifica en la ORDEN TMA/702/2020. La Autoridad Portuaria de Barcelona asesora a los solicitantes y actúa como agente facilitador para el ecosistema innovador. Así mismo, da difusión al programa y a sus resultados.			
Link para más información	Los proyectos y sus resultados se muestran en la web: https://ports40.es/			
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.	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).		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.	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 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ChainPORT Academy			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona (y otros 11 puertos líderes a nivel mundial: Rotterdam, Singapur, Los Angeles, Hamburgo, Busan, Montreal, Shanghai, TangerMed...)			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de benchmarking portuario a nivel mundial en el que diferentes puertos mejoran su gestión a través de una formación conjunta en best practices.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2016	Fecha de finalización	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?)	Mejorar la gestión portuaria mediante la difusión de las mejores prácticas a nivel internacional.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A iniciativa del puerto de Hamburgo se ha desarrollado el programa de benchmarking entre puertos líderes a nivel mundial (Rotterdam, Hamburgo, Amberes, Busan, Montreal, Los Angeles, Barcelona,...).			
Link para más información	https://www.hamburg-port-authority.de/en/chainport			
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.	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).		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.	X	Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Proyecto “Digital Port”			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	Ruth.pablo@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto se corresponde con la puesta en marcha de forma sistemática y planificada de 54 iniciativas relacionadas con la digitalización del Port de Barcelona			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2018	Fecha de finalización	N/A
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollar la transformación digital del Port de Barcelona involucrando a las diferentes áreas de negocio y diseñando una visión global de la digitalización del sector.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado en análisis sobre la situación actual del puerto en materia de digitalización a partir del cual se han definido hasta 54 iniciativas o proyectos que se están llevando a cabo de forma sistemática y planificada: 5G Digital Twin, reconocimiento de imágenes, IoT,...			
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.		
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).		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.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	SMART PORTS. Piers of the future. SMARTPORTS.TV			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	Joan.carbonell@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Evento internacional que atrae a los puertos más innovadores del mundo en el marco del Smart City Expo World Congress, el principal congreso a nivel mundial en Smart cities, en el que presentan sus principales proyectos de innovación. En 2020 se convierte en una plataforma de televisión: smartports.tv			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2019	Fecha de finalización	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?)	Desarrollar un marco colaborativo con los principales puertos innovadores del mundo para compartir y difundir experiencias, para alcanzar a un público más amplio (puerto –ciudad)			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En el marco del Smart City Expo World Congress (SCEWC'19) celebrado en Barcelona del 19 al 21 de noviembre de 2019, seis puertos punteros en innovación (Rotterdam, Los Ángeles, Hamburgo, Amberes, Montreal , Busan y Barcelona). En 2020 a causa de la pandemia el formato se adapta y se convierte en una plataforma de televisión de temática portuaria: smartports.tv			
Link para más información	http://smartports.portdebarcelona.cat/ https://smartports.tv/			
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.		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).		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.	X	Genera impacto público.	X	
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Barcelona Port Challenge			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de definición de retos para start-ups.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2018	Fecha de finalización	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?)	Facilitar la interacción entre start-ups y empresas de la comunidad portuaria, así como con la propia autoridad portuaria para la búsqueda de soluciones conjuntas a retos portuarios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se realiza de forma bianual. En 2021 se lanzó un reto en colaboración con BEST y APMT para la lectura de precintos de contenedores.			
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.		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.		
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.	X	
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	BARCELOC			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona / Ayuntamiento de Barcelona (Barcelona Activa) / Generalitat de Catalunya (Catalonia Trade & investment)			
Email contacto (corporativo)	jordi.torrent@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	BARCELOC es un servicio público orientado a los negocios, que ofrece una orientación personalizada sobre sus posibles inversiones en Barcelona y Cataluña. El servicio es gratuito y se presta de forma neutral y confidencial.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2018	Fecha de finalización	N/A
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Atraer inversiones, especialmente logísticas e industriales, al entorno de Barcelona.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Colaboración pública entre el Port de Barcelona, el Ayuntamiento de Barcelona y la Generalitat de Catalunya. Promueve Barcelona como la mejor área del sur de Europa para la inversión inmologística.			
Link para más información	http://www.barceloc.com/			
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.	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.		Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Programa de colaboración con start-ups			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La APB ha desarrollado un programa de colaboración con start-ups. Se definen retos de la autoridad portuaria y se busca a las mejores start-ups para resolverlos, haciendo un seguimiento sobre la implantación de pilotos y soluciones.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2019	Fecha de finalización	N/A
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Resolver problemas y retos de la autoridad portuaria mediante la definición de retos y la búsqueda de soluciones innovadoras para resolverlos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A lo largo de 2019 se ha colaborado especialmente con dos start-ups: AllRead y 3D Modelling Studios			
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.		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.	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).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	CREATORS			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Esta iniciativa quiere poner en marcha un sistema de producción de energía, mediante la instalación de paneles solares fotovoltaicos en diferentes áreas del puerto, que cubra las necesidades de autoconsumo de determinadas instalaciones y que el excedente producido pueda compartirse.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2019	Fecha de finalización	2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El proyecto CREATORS tiene como objetivo principal impulsar la adopción de islas energéticas integradas, proporcionando las aplicaciones y procesos que hacen de las comunidades energéticas una opción viable para la descarbonización del sistema energético local. Concretamente, en el Port de Barcelona el objetivo es crear una isla energética piloto en el Muelle de Pescadores y analizar la posible replicación a otras zonas portuarias.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado en el marco del programa europeo Horizon 2020 Green Deal (H2020-LC-SC3-2018-2020).			
Link para más información	https://www.creators4you.energy/			
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.	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).		X
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.	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).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	EALING			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Este proyecto reúne a puertos de nueve países de la UE que quieren hacer la transición a combustibles alternativos. El proyecto incluye actuaciones preparatorias para la construcción de las infraestructuras de conexión eléctrica buque-muelle (OPS – Onshore Power Supply). El objetivo es alcanzar un estado pre-constructivo en los diferentes puertos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2020	Fecha de finalización	2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Este estudio tiene como objetivo brindar la información requerida para proceder con la construcción de la infraestructura necesaria y la selección de equipos que permitirán el OPS para cruceros, car-carrier, portacontenedores y ferris.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado en el marco del proyecto europeo CEF (2019-EU-TM-0234-S).			
Link para más información	https://ealingproject.eu/			
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.	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).		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.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Innovation Days			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Los Innovation Days son una serie de sesiones formativas, en formato webinar o híbrido que tienen por objetivo acercar a las empresas de la comunidad portuarias y a sus clientes el conocimiento sobre la innovación como herramienta de gestión empresarial, así como exponer los beneficios que la innovación aporta la empresa y las fuentes de financiación existentes.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2021	Fecha de finalización	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?)	La finalidad última es potenciar la competitividad de las empresas y del entorno portuario.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Formato basado en sesiones de corta duración (en general, menos de dos horas) y se realizan en colaboración con entidades y ponentes expertos en la materia como la Universidad Politécnica de Catalunya, Acció, KPMG, Puertos del estado. Las sesiones, que comenzaron a realizarse en noviembre de 2021, suelen incluir una primera parte más expositiva y una segunda parte donde se presentan casos de éxito y se fomenta el diálogo con los invitados.			
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.		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).		Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	X	
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.		Genera impacto público.	X	
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	PortInnova			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (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.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2015	Fecha de finalización	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?)	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.			
Despliegue (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 Metrópolis FP Lab del Área Metropolitana de Barcelona, la UPC, etc			
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.		
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).		X
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.		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.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	PIONEERS			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Este proyecto reúne cuatro puertos de diferentes características con el objetivo de reducir las emisiones de GEI sin dejar de ser competitivos. Estas pruebas forman paquetes integrados alineados con otras actividades vinculadas de los puertos y sus comunidades de ciudades vecinas.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2021	Fecha de finalización	2026
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los puertos de Amberes, Barcelona, Venlo y Constanza implementarán proyectos de pruebas relacionados con los 'green ports' en base a cuatro pilares principales: producción y suministro de energía limpia, diseño de puertos sostenibles, cambio modal y optimización de flujos y transformación digital.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se formará una 'Open Innovation Network' que permita el intercambio de información entre los socios del proyecto y pudiendo apoyarse en las distintas fases del proyecto. Los socios españoles desarrollarán diversos de los 19 pilotos incluidos en el proyecto en el puerto de Barcelona. En este proyecto participan 46 socios de 12 países distintos. Havenbedrijf Antwerpen (Puerto de Amberes) lidera el proyecto y las autoridades portuarias de Barcelona, Constanza y Venlo participan como seguidores. También participan otros socios españoles: Mosaic Factor SL, Centre Internacional de Mètodes Numèrics en Enginyeria (CIMNE), Prodevelop SL y Automobil Club Assitencia SA.			
Link para más información	https://pioneers-ports.eu/			
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.	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).		X
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.		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.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

.....

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Proyecto OPS (on-shore power supply)			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La implementación de un sistema OPS (Onshore Power Supply) en la APB permitirá dar suministro eléctrico durante su estancia a los buques que operan en el puerto, y en particular a cruceros, car-carriers, portacontenedores, ferris y graneleros líquidos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2021	Fecha de finalización	2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Esta técnica consiste en la conexión a la red general eléctrica de los buques atracados en puerto, constituyendo así una alternativa a la quema de combustible. Esto supondrá para el Port de Barcelona minimizar las emisiones de gases contaminantes, ya que la energía eléctrica que se suministrará contará con certificación de origen 100% renovable			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Hay dos pilotos previstos: la implementación de un sistema OPS (Onshore Power Supply) en la APB para dar suministro eléctrico durante su estancia a los buques que operan en el puerto, en concreto en la terminal BEST para portacontenedores en proceso de licitación y el piloto para ferries			
Link para más información	https://www.portdebarcelona.cat/es/web/el-port/nexigen			
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.	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.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	TECH TOUR: Maritime, Trade & Logistics			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Encuentro internacional de start-ups y venture capital para identificar oportunidades de financiación en el sector marítimo			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2022	Fecha de finalización	2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Atraer start-ups a Barcelona, mejorar la competitividad de la comunidad portuaria de Barcelona desarrollar rondas de financiación en Barcelona			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A través de la metodología Tech Tour que se ha aplicado a otros sectores y entornos. Selección de start-ups (alrededor de 30 de entre un centenar de candidatas. Pitxhes y selección de las 10 finalistas.			
Link para más información	https://techtour.com/			
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).		
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.	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.		
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Fundación Barcelona Port Innovación			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de una fundación privada para fomentar la innovación en la comunidad portuaria de Barcelona			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2022	Fecha de finalización	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?)	Explorar nuevas tecnologías, realizar pruebas piloto, identificar retos de la comunidad portuaria y resolverlos, scouting de nuevas tecnologías y empresas emergentes..			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En 2022 se constituyó formalmente la fundación privada BCN Port Innovation y ha comenzado a identificar sus primeros retos y start-ups para resolverlos			
Link para más información	https://bcnportinnovation.org/			
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.	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.	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	

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	BlueUp			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Barcelona			
Email contacto (corporativo)	carles.rua@portdebarcelona.cat			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de incubación para empresas emergentes, promovido por Barcelona Activa (la agencia de innovación del ayuntamiento de Barcelona) con la colaboración de la Autoridad Portuaria de Barcelona y Costa Cruceros.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2022	Fecha de finalización	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?)	Programa de apoyo a las startups innovadoras en el marco de la economía azul, la economía marítima sostenible. El programa tiene como finalidad ayudar a las startups a validar su modelo de negocio y dotarlas de los recursos necesarios mediante formación, networking, tutorías, mentorías a medida y todos los servicios de Barcelona Activa (búsqueda de financiación, captación talento, ...)			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Bootcamp, 14 días de formación de 5 horas de duración, tutorías individuales para cada proyecto, acciones de networking, demoday.			
Link para más información	https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/web/guest/economiaiblava			
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.	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.	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.		X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	VIPE			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Sí			
Email contacto (corporativo)	innovacion@portcastello.com			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto de PORTS 4.0. La solución planteada integra principalmente tres tecnologías clave como son el RADAR satelital, la Inteligencia artificial y plataformas de gestión del dato, orientadas a su consolidación directa en las arquitecturas IT de los puertos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/10/22	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	VIPE tiene como objetivo desarrollar un sistema de control, seguimiento y alerta temprana basado en la evolución geométrica del daño en la infraestructura portuaria.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Trabajo colaborativo con las empresas líderes del proyecto, junto con departamentos de crecimiento azul (medio ambiente e innovación) e infraestructuras de la APC.			
Link para más información	https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/			
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.	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.	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 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	MACHSENSE			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Sí			
Email contacto (corporativo)	innovacion@portcastello.com			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto de PORTS 4.0. Plataforma digital capaz de estimar los impactos de partículas difusas en los entornos portuarios, para planificar operaciones con graneles ante posibles condiciones adversas			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/10/22	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollo de un sistema de inteligencia artificial y sensorica low cost para el control y reducción de los impactos por las emisiones de partículas difusas en entornos portuarios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Trabajo colaborativo con las empresas líderes del proyecto, junto con departamentos de crecimiento azul (medio ambiente e innovación) e infraestructuras de la APC.			
Link para más información	https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/			
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.	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.		X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.	X	Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	COBS			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Sí			
Email contacto (corporativo)	innovacion@portcastello.com			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto de PORTS 4.0. Sistema que alerta sobre la pérdida de forma inmediata acerca de la pérdida de un contenedor, identifica cuál se ha perdido e informa acerca de su localización en tiempo real.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/10/22	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Sistema para la identificación alerta localización trazabilidad y mantenimiento a flote de los contenedores marítimos que se caen al mar durante su transporte y permitir su rescate.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Trabajo colaborativo con las empresas líderes del proyecto, junto con departamentos de crecimiento azul (medio ambiente e innovación) y la concesionaria NOATUM.			
Link para más información	https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/			
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.		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.	X	
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Cambio cultural en la APH			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Huelva			
Email contacto (corporativo)	Manuelf.martinez@puertohuelva.com Ana.barbeito@puertohuelva.com			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Transformación de los procesos operativos en la APH en base a la utilización de las herramientas tecnológicas			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2016	Fecha de finalización	2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Transformar la APH desde un punto de vista operacional, basándose en herramientas tecnológicas que conlleve un cambio en la eficiencia de la tramitación de los procesos, de la seguridad procedimental y en la garantía y fiabilidad.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En 2016 se inició el proceso con el proyecto Safe & Green que generó un cambio en la gestión operativa con la creación de un nuevo Centro de Control, que supuso una transformación integral en la forma de trabajar, especialmente en materia de seguridad. A partir de 2017 se inició un proceso de implantación de sistemas de administración electrónica, que han culminado en 2022 con la digitalización del registro. En ese proceso se han digitalizado y automatizado los procesos, se ha introducido la firma electrónica y se ha eliminado el papel. En 2020 se introdujo, como complemento a la administración electrónica un nuevo software de gestión de dominio público, que recoge el ciclo integral del mismo. En 2021 se ha introducido un sistema de gestión de contactos (CRM) que centraliza los contactos de todos los departamentos (y no sólo los clientes). En 2022 se introdujo un sistema de compulsa digital, que ha eliminado la circulación de papel desde el registro, realizándose ya todo el ciclo de forma digitalizada. El despliegue se ha realizado en un proceso de integración que reduce el impacto del rechazo por parte del usuario. Este proceso, en dos fases, supone un incremento del trabajo técnico necesario para el despliegue, a cambio de incrementar el sentido de pertenencia por el usuario en el desarrollo de la aplicación. El proceso consiste en una primera fase que es trasladar a digital exactamente lo mismo que el usuario realiza en papel, para, una vez puesto en servicio, escuchar las opiniones de los usuarios e implantar las mejoras que se tornan evidentes para el usuario al ver, en digital cómo se estaba haciendo el proceso en papel. De esta forma, la aplicación en un primer lugar es sólo un traslado a digital de lo mismo que hacía y en un segundo, las mejoras son las recogidas por el usuario y de esta forma la transición a la optimización es propuesta por él y acepta utilizarla de forma sencilla. Como indicador, hacer constar que se han reducido las copias de impresión en un 80% desde 2018 a 2022.			
Link para más información	https://www.puertohuelva.com/transformacion-digital-2/			
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.	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).		
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.		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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Plataforma de Gestión de Datos			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Huelva			
Email contacto (corporativo)	Manuelf.martinez@puertohuelva.com			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Crear un nuevo paradigma tecnológico en la gestión portuaria, con aplicaciones centradas en los datos y no en los procesos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2020	Fecha de finalización	2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Optimizar los procesos operativos y mejorar la compartición de datos entre operaciones, así como instaurar un base de datos de entidad que permite la gestión de nuevas aplicaciones tecnológicas como Machine Learning o Inteligencia Artificial para construir, en una segunda fase, un sistema de apoyo a la toma de decisiones.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Supone la creación de un sistema para la gestión portuaria, integrando los tradicionales Port Management System y Port Community System sobre un sistema donde el centro sea el dato, basado en el estándar europeo Fiware. Este proceso es una inversión de la gestión de las aplicaciones tradicionales, poniendo el dato en primer lugar y sobre él construir todos los procesos operativos en un sistema débilmente acoplado y con módulos mayoritariamente de licencia abierta, que limita la vinculación a un único proveedor			
Link para más información	https://elmercantil.com/2021/09/29/huelva-impulsa-su-transformacion-para-convertirse-en-un-puerto-inteligente-y-digital/			
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.	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.		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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

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

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	La Lonja de la Innovación			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Autoridad Portuaria de Huelva			
Email contacto (corporativo)	Manuelf.martinez@puertohuelva.com			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de un nodo de innovación tecnológica donde poder construir soluciones que el mercado no ofrece			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2020	Fecha de finalización	2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Disponer de un entorno donde poderse desarrollar la innovación tecnológica, en el que se cubra el vacío que el mercado no puede ofrecer en soluciones innovadoras para la solución de problemas reales identificados. Asimismo, fomentar la cultura emprendedora en el entorno de Huelva			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado un nodo de innovación por parte de la Autoridad Portuaria de Huelva, en el que se prestan servicios al ciclo completo de la innovación: mentoría, asesoramiento, acompañamiento, búsqueda de financiación, etc., por parte de una empresa contratada por el puerto a tal efecto (Telefónica). El desarrollo de la innovación es realizado por empresas ajenas a Telefónica en base a propuestas propias de la empresa, a retos que licita la Autoridad Portuaria o retos que proponen otros miembros de la comunidad portuaria. En la actualidad hay implantadas 10 empresas y se están desarrollando varios retos ya identificados por la APH con éxito.			
Link para más información	https://lalonja.tech/			
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.	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.	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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	(ICARO XXI) ICARO Digital / ICARO Map		
Organismo de Aplicación Voluntaria	ENAIRE		
Email contacto (corporativo)	fferrandez@enaire.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	ICARO permite presentar un Plan de Vuelo (PV) desde terminales móviles, facilitando y flexibilizando la tramitación de esta información. Estas mejoras han permitido un ahorro en consumibles de oficina, así como de combustibles fósiles, también mejoran la seguridad y y eficiencia de las operaciones. ICARO MAP es un componente que permite a los usuarios ver la información textual sobre un mapa, lo que facilita su comprensión.		
Fechas de implantación	Fecha de inicio	09/2021	Fecha de finalización 12/2025
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permitir a los usuarios del espacio aéreo rellenar telemáticamente y de una forma ágil la información de su plan de vuelo y proporcionarles información meteorológica fiable en un formato gráfico.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El despliegue de las últimas novedades como la APP o MAP, fue llevada a cabo de manera gradual, contando con usuarios aeronáuticos que sirvieron a ENAIRE de testers de la herramienta, la cual seguirá evolucionando.		
Link para más información	https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2022-02/eurocontrol-nm-user-forum-ivan-diaz-perez.pdf		
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.	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).	
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.	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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Empleo de Fibra Óptica como elemento de sensorizado de la infraestructura			
Organismo de Aplicación Voluntaria	ADIF			
Email contacto (corporativo)	innovación@adif.es			
Descripción breve de la experiencia (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).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Enero 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La mejora es sensorizar de la manera más 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.			
Despliegue (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.			
Link para más información	https://www.adif.es/sobre-adif/idi/que-hacemos			
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.	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.		
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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Sistema de ayuda al viajero/usuario para cruzar las vías en estaciones dotadas de paso al mismo nivel			
Organismo de Aplicación Voluntaria	ADIF			
Email contacto (corporativo)	innovación@adif.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollar un nuevo sistema de ayuda al viajero/usuario cuando deba cruzar las vías para desplazarse de un andén a otro en una estación. Se emplean diferentes tecnologías como IoT y AI.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Febrero 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Actualmente no existen sistemas de ayuda al viajero/usuario en estos puntos por lo que el objetivo es poder mejorar la seguridad en ellos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tras una fase de diseño y ensayo en laboratorio, se ha desplegado un prototipo en una estación ferroviaria de la red de Cercanías de Madrid.			
Link para más información	https://www.adif.es/sobre-adif/idi/que-hacemos			
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.	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).		
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.		Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Mantenimiento predictivo de puentes en líneas de alta velocidad			
Organismo de Aplicación Voluntaria	ADIF			
Email contacto (corporativo)	innovación@adif.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollar un nuevo sistema de inspección y control del estado en servicio de puentes en líneas de alta velocidad. Se emplean diferentes tecnologías como IoT y AI.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Septiembre2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es introducir el mantenimiento predictivo (o basado en la condición del activo mientras es supervisado) en las estructuras ferroviarias como es el caso de puentes de líneas de alta velocidad.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tras una fase de diseño y ensayo en laboratorio, se ha desplegado dos prototipos en la línea de alta velocidad Bifurcación-Málaga a Málaga (línea Córdoba-Málaga). Se trata de un programa de Compra Pública Precomercial con el CDTI (Ministerio de Ciencia e Innovación).			
Link para más información	https://www.adif.es/sobre-adif/idi/que-hacemos			
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.		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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Mantenimiento predictivo de desvíos			
Organismo de Aplicación Voluntaria	ADIF			
Email contacto (corporativo)	innovación@adif.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollar un nuevo sistema de inspección y control del estado en servicio de desvíos ferroviarios (especialmente el “corazón”). Se emplean diferentes tecnologías como IoT y AI.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Septiembre2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es introducir el mantenimiento predictivo (o basado en la condición del activo mientras es supervisado) en los desvíos ferroviarios.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tras una fase de diseño y ensayo en laboratorio, se ha desplegado un prototipo en la línea convencional de Málaga a Fuengirola. Se trata de un programa de Compra Pública Precomercial con el CDTI (Ministerio de Ciencia e Innovación).			
Link para más información	https://www.adif.es/sobre-adif/idi/que-hacemos			
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.		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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Posicionamiento de un vehículo ferroviario con nuestras tecnologías			
Organismo de Aplicación Voluntaria	ADIF			
Email contacto (corporativo)	innovación@adif.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Posicionar un vehículo ferroviario mediante nuevas tecnologías (sistema multisensorial, entre ellos, LIDAR).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Septiembre2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Poder posicionar un vehículo ferroviario mediante tecnología de satélite y otros sensores cuando no exista cobertura con el satélite. Este planteamiento podría reducir de manera importante el coste económico de la infraestructura (al no tener que desplegar elementos en campo).			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tras una fase de diseño y ensayo en laboratorio, se ha desplegado un prototipo en una dresina de mantenimiento que realiza ensayos en Málaga.			
Link para más información	https://www.adif.es/sobre-adif/idi/que-hacemos			
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.		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.	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Aplicación del hidrógeno como nuevo vector energético			
Organismo de Aplicación Voluntaria	ADIF			
Email contacto (corporativo)	innovación@adif.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Hacer circular un vehículo con tracción por hidrógeno (mediante pila de combustible) en la red ferroviaria española.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Marzo 2022	Fecha de finalización	Diciembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollar nuevas tecnologías basadas en el uso de hidrógeno como nuevo vector energético en el ferrocarril, de manera que se pueda sustituir progresivamente el gasoil convencional.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado (junto a otras empresas y organismos) un vehículo ferroviario híbrido (eléctrico e hidrógeno), así como las instalaciones de repostaje de hidrógeno en tierra.			
Link para más información	https://www.adif.es/sobre-adif/idi/que-hacemos			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	TRENLAB			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Renfe			
Email contacto (corporativo)	pgorritz@renfe.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Trenlab es el programa de innovación abierta de Renfe donde se desarrollan soluciones para mejorar aspectos como experiencia de cliente o sostenibilidad a través de la cocreación entre startups y personal de Renfe.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/22	Fecha de finalización	07/22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	En esta convocatoria se lanzaron retos relacionados con mejora de la gestión de la sostenibilidad, mejora de la seguridad de la circulación, talleres inteligentes, mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, entre otros.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante 6 meses, se han desarrollado las soluciones, implantando un piloto en los diferentes negocios de Renfe.			
Link para más información	www.trenlab.es			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	iSAR – Programa de integración de innovación en Salvamento Marítimo)			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)			
Email contacto (corporativo)	mevangelinadd@sasemar.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Consolidar la posición de Salvamento Marítimo como organismo de referencia a nivel internacional en los servicios de salvamento y rescate, de lucha contra la contaminación y de seguridad marítima.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2019	Fecha de finalización	2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El proyecto tiene como objetivo mejorar el desempeño y eficiencia de los servicios de salvamento mediante la innovación en las prestaciones y capacidades de las unidades marítimas, aéreas y centros de coordinación; desarrollo de sensores inteligentes, incorporación de aeronaves no tripuladas, mejora de la transmisión y gestión de la información generada en las operaciones de salvamento.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desarrollo de un sistema de misión dotado de sensores inteligentes que permite la detección e identificación automática tanto de día como de noche, y que va equipado en los medios aéreos y marítimos de salvamento. Desarrollo de unidades aéreas no tripuladas de altas prestaciones con el mayor alcance y autonomía posibles adaptados a la operación desde el buque en alta mar. Generación de una red de información mediante la integración de los sistemas de misión con un sistema de conectividad inteligente y la adaptación de estaciones de tierra.			
Link para más información	https://isar.sasemar.es/			
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.	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.		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

Ministerio de Universidades

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Interoral II: Evaluación online de las competencias orales en lenguas extranjeras tipológicamente afines			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	UNED			
Email contacto (corporativo)	msanfilippo@flog.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trataba de mejorar las rúbricas de evaluación de las competencias de expresión oral en lengua extranjera y perfeccionar protocolos y modelos de exámenes orales síncronos de fácil implementación a través de la plataforma TEAMS			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/10/2021	Fecha de finalización	30/09/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar las rúbricas para que se convirtieran en un recurso didáctico que guiara al alumnado en su aprendizaje e investigar en la pertinencia del criterio de irritabilidad en la evaluación de L2 tipológicamente afines.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Grupo de estudio teórico y experimentación previa a partir de antiguos exámenes orales grabados (permitió desechar el criterio de irritabilidad). Implicación de cuatro universidades españolas. Implementación final positiva y definitiva en los exámenes de las convocatorias 2021-2023.			
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.		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.	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.	X	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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Desarrollo de rúbricas para aplicación móvil EnViTour			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Facultad de Filología (UNED)			
Email contacto (corporativo)	maescobar@flog.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de rúbricas de material audio visual para ser incorporado en una nueva aplicación móvil EnViTour (English videos for Tourism, siglas en inglés) que permite la Audio-descripción de videos en la industria turística, aún en fase de desarrollo. Para la validación y evaluación de la herramienta se crean unas rúbricas de autoevaluación, que servirían para potenciar la autonomía de la app.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/10/221	Fecha de finalización	30/10/22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Configurar rejillas de evaluación automáticas para el proceso de enseñanza/aprendizaje del inglés como L2. Mejorar la comunicación entre tutores y estudiantes en el contexto de la educación a distancia. Desarrollar una aplicación móvil de aprendizaje de lenguas.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En la fase 1, los estudiantes seleccionan un clip mudo de Youtube de acceso abierto y lo describen con un guión con un tiempo limitado. En la fase 2, se evalúa con unas rejillas preparadas con este fin. En la fase 3, se recibe la retroalimentación y se abre debate de limitaciones.			
Link para más información	https://qinnova.uned.es/archivos_publicos/qweb_paginas/1111120202/desarrollorubricasautomatizadasparalaaplicacionenvitourproquestametodo.pdf			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	UNEDAppify: Proyecto de creación rápida de aplicaciones móviles nativas educativas			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	UNED. Escuela de Ingenieros Industriales			
Email contacto (corporativo)	smartin@ieec.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto consiste en un esqueleto de aplicación móvil que puede ser utilizado para generar una app móvil de cualquier asignatura, sin necesidad de conocimientos técnicos y con un esfuerzo mínimo. Como prueba de concepto se ha desarrollado la app Electrónica Digital.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	16/09/2021	Fecha de finalización	-
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permitir la proliferación de aplicaciones móviles en más asignaturas, para así fomentar el aprendizaje móvil, en cualquier lugar, en cualquier momento y con cualquier dispositivo.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La primera app creada en base a este proyecto ha sido subida a Google Play Store, de manera gratuita para que se la descargue cualquiera.			
Link para más información	https://youtu.be/yD4BIJ9zQHc			
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.	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.		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.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X	

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	ADAS. Audiodescripción en la Didáctica de lenguas			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)			
Email contacto (corporativo)	ntalavan@flog.uned.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 experiencia consistió en una intervención educativa para la enseñanza de lenguas basada en tareas en las que el alumnado tenía que audiodescribir para personas ciegas seis fragmentos audiovisuales que se ofrecían contextualizados en 6 LP.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/10/2021	Fecha de finalización	30/09/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trataba de desarrollar las destrezas lingüísticas y la mediación de forma integrada, fomentando la conciencia de accesibilidad e integrando las tecnologías educativas para dotar de recursos			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En una plataforma virtual Moodle se pusieron los materiales a disposición del alumnado: tests, lesson plans y cuestionarios.			
Link para más información	https://blogs.uned.es/arena/proyecto-adas-audiodescripcion-en-la-didactica-de-lenguasproyecto-adas/			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Proyecto Internacional Social Network Interlingüística L1/L2 para Estudiantes de Grado.			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Grupo Interlingüística de Didáctica de las Lenguas Modernas (GRIDLE) Facultad de Filología (UNED).			
Email contacto (corporativo)	agiordano@flog.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto basado en el uso de tecnologías emergentes para la mejora del aprendizaje de los estudiantes, promoviendo su motivación, participación y mejora del rendimiento. Propuesta de aprendizaje informal, social, colectivo y horizontal a través de redes sociales.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	marzo de 2022	Fecha de finalización	Octubre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	1. Mejoras: acercar las culturas italiana y española a través de la socialización del aprendizaje; desarrollar las competencias intercultural e interlingüística mediante enfoques informales y colaborativos, proponiendo modelos lingüísticos basados en la L1 como referencia a los contextos culturales y pragmáticos en los que se llevó a cabo el aprendizaje de la L2. 2. Problema que se trataba de resolver: la falta de motivación y la poca interacción activa y dinámica en el aprendizaje de lenguas en modalidad a distancia. 3. Finalidad de la experiencia: estimular los intereses de los alumnos y la capacidad de interacción colectiva en las comunidades de aprendizaje alojadas en los muros de Facebook para dinamizar el aprendizaje horizontal y cooperativo a través de experiencias.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La práctica se llevó a cabo a través de la red social Facebook en la que se creó una comunidad de aprendizaje constituida por 50 estudiantes de dos universidades, culturas y lenguas diferentes. Estudiantes italianos de la Università degli Studi Roma Tre que estudian español y estudiantes españoles del Grado de Turismo de la UNED que estudian italiano. Se desarrollaron dos fases. En la primera fase se crearon las bases de la lengua 1 y en la fase 2 todos los estudiantes utilizaron la lengua extranjera e interactuaron recíprocamente. La evaluación final se hizo a través del desarrollo de microproyectos en los que intervinieron todos los estudiantes.			
Link para más información	(20+) ESPAÑOLITALIANO L1/L2 2022 Facebook Canal UNED - Redes Sociales y aprendizaje de lenguas			
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.		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).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).		X
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).		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.		
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Análisis del impacto y transferencia del conocimiento de las publicaciones asociadas a las tesis doctorales. DESTINO			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED)			
Email contacto (corporativo)	adejuanas.director@doctorado.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Por la necesidad de reconocer, promover, promocionar y transferir la actividad científica que realizan los doctorandos en las diferentes áreas de investigación de la Escuela Internacional de Doctorado, surge esta propuesta que tiene por finalidad analizar el impacto y la transferencia social de conocimiento de las publicaciones asociadas a las tesis doctorales en los diferentes Programas de Doctorado desde su inicio hasta la actualidad.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	Octubre 2021	Fecha de finalización	Septiembre 2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los objetivos del proyecto han sido: 1. Analizar el impacto y la transferencia del conocimiento científico y tecnológico de las publicaciones asociadas a las tesis doctorales en los Programas de Doctorado desde el inicio de la EIDUNED hasta la actualidad. 2. Acceder al know-how de la EIDUNED desde las publicaciones científicas para comprender su internacionalización, la interacción de los doctorandos con otros investigadores y su vinculación con investigaciones financiadas en las áreas del saber relacionadas con sus tesis doctorales.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se enviaron una comunicación al FECIES y otra a las jornadas de Innovación docente del Instituto Universitario de Educación a Distancia de la UNED.			
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.		
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).		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.		Genera impacto público.		X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).		X

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA		Laboratorios virtuales colaborativos en Modelica		
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable		Dpto. Informática y Automática. UNED		
Email contacto (corporativo)		carla@dia.uned.es		
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		En este proyecto se ha creado una nueva versión de la librería Interactive que nos ha permitido crear una nueva línea de TFG y TFM donde los alumnos aprenden a crear sus propias herramientas interactivas para la educación o el diseño industrial empleando solo el lenguaje Modelica.		
Fechas de implantación		Fecha de inicio	11-2021	Fecha de finalización 12-2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Esta nueva versión de Interactive incluye nuevas capacidades para la creación de laboratorios virtuales cooperativos, en los que varios estudiantes pueden interaccionar cooperativamente con la misma ejecución del modelo, lo que supone una herramienta efectiva en el contexto de los métodos de aprendizaje cooperativos.		
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Existe una línea de PFG ofertado página web del dpto. de Informática y Automática para realizar herramientas software de soporte a la decisión donde se puede emplear la librería Interactive. Hemos publicado los resultados de investigación en un artículo en revista con índice de impacto: "An approach to develop collaborative virtual labs in Modelica", IEEE Access, Vol 10, pp. 58938-58949. C. Martin-Villalba y Alfonso Urquía.		
Link para más información		http://www.euclides.dia.uned.es/Interactive		
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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	#PlanetaODS			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	UNED Lugo			
Email contacto (corporativo)	direccion@lugo.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	#PlanetaODS es una iniciativa audiovisual que nace con el fin de dar a conocer la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible a la sociedad lucense a través de una selección de efemérides del calendario socioambiental anual.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2020	Fecha de finalización	2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La finalidad principal de este proyecto es concienciar a la sociedad sobre la importancia de vivir de un modo sostenible, reforzando el compromiso de las administraciones y la ciudadanía con el fin de alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS), que contribuyen a preservar el planeta y hacer posible un futuro próspero.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han desarrollado actividades ligadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante la creación de material audiovisual, conferencias y otros formatos de difusión en las que se han implicado diferentes instituciones públicas, empresas, colectivos profesionales, asociaciones y ONG de ámbito local, permitiendo un conocimiento de proximidad que contribuye a un desarrollo territorial sostenible.			
Link para más información	https://youtu.be/j6V_XQscz7U			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Uso de GICCU para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje en asignaturas del itinerario de Psicología Evolutiva y de la Educación del Máster en Investigación en Psicología (Plan 2016)			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	UNED			
Email contacto (corporativo)	pastora.martinez@psi.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (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 centrado en la generación de contenidos digitales enriquecidos.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	2021	Fecha de finalización	2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es realizar un trabajo de coordinación y cooperación docente en asignaturas pertenecientes al itinerario curricular de Psicología Evolutiva y de la Educación del Máster Universitario en Investigación en Psicología, con el propósito de generar materiales educativos digitales enriquecidos a través del Generador Interactivo de Contenidos y Cursos (GICCU) de la UNED e integrarlos en un diseño de aula virtual dinámico.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha generado un banco de contenidos que ha supuesto una mejora de la calidad y la diversidad de los lenguajes utilizados en los contenidos de aprendizaje en las asignaturas participantes.			
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.	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).		
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.		
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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	Mujer, tecnología y Agenda 2030			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	UNED Tudela			
Email contacto (corporativo)	catedra@tudela.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto aborda el trinomio Mujer, tecnología y Agenda 2030 a través de actuaciones en tres esferas: Acciones formativas y una mesa de debate de mujeres tecnólogas; Desarrollo de un abecedario de mujeres con aportación relevante a la tecnología; y Campaña de sensibilización dirigida a jóvenes: exposición, actividades en institutos y performances teatralizadas.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/04/22	Fecha de finalización	31/12/22
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Formar, concienciar y motivar para incrementar el volumen de mujeres en el sector tecnológico y poner de manifiesto la riqueza que implica la diversidad, entre ella la de género, como un elemento necesario y enriquecedor en el impulso de la Agenda 2030. Cerca de 2.000 beneficiarios directos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Para llevarlo a cabo se ha utilizado tanto recursos internos como externos. Se ha contactado con organizaciones y asociaciones de mujeres expertas en esta materia (88,24% mujeres ponentes, 15 organizaciones participantes).			
Link para más información	Web Mujer, tecnología y Agenda 2030			
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.	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.		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 2022

DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	¡Súbete al tren de la digitalización!			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	UNED			
Email contacto (corporativo)	emilio.leton@dia.uned.es			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En 2022 miniXmodular realizó su quinto proyecto en el que respondía a la pregunta: ¿Y si no sirve ser digital? Para ello tuvo presente qué hacer cuando la realidad parece indicar que la digitalización no está dando los resultados esperados, utilizando los conceptos que ha desarrollado en los últimos años (MDM, MEM, MIM, MOM).			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/2022	Fecha de finalización	12/2022
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
Objetivos (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo principal era trabajar la idea de que no hay que dejarse llevar por el pesimismo, por pensar “¿Y si no sirve ser digital?” y que para que ese viaje (el tren de la digitalización) sea fructífero hay que tener un en-tren-amiento a nivel mental y técnico.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	1. MOOC Materiales digitales accesibles. 2. XII Jornadas de Investigación en Innovación Docente de la UNED.			
Link para más información	www.minixmodular.ia.uned.es			
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.		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.		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	