

# 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 2023

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  
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL  
Y DE LA 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 2023**

Promovido por la Dirección General de Gobernanza Pública

**2024**

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](#)

Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública  
Secretaría General Técnica  
Lengua/s: Español  
NIPO: 230-24-077-2  
Gratuita / Periódica / En línea / pdf

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

## ÍNDICE

1. Objeto y alcance del Informe .....	7
2. Metodología .....	10
3. Gestión de la calidad en los Departamentos Ministeriales.....	12
3.1. Estrategia y planificación en materia de calidad.....	12
3.2. Estrategia y planificación en materia de calidad en los diferentes Departamentos Ministeriales.....	12
3.3. Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción.....	15
3.3.1. Subprograma de análisis de la demanda .....	18
3.3.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción .....	19
3.3.3. Resultados del programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los últimos años.....	22
3.4. Programa de cartas de servicios .....	23
3.4.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios durante 2023 .....	23
3.4.2. Calidad en la implantación del programa de cartas de servicios.....	25
3.4.3. Resultados del programa de cartas de servicios en los últimos años.....	29
3.5. Programa de quejas y sugerencias.....	30
3.5.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2023 .....	31
3.5.2. Canal de entrada .....	35
3.5.3. Análisis de las quejas y sugerencias por motivos.....	39
3.5.4. Tiempos de respuesta .....	52
3.5.5. Resultados del programa de quejas y sugerencias en los últimos años .....	55
3.6. Programa de evaluación de la calidad.....	58
3.6.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2023.....	59
3.6.2. Resultados del programa de evaluación de la calidad en los últimos años.....	61
3.7. Programa de reconocimiento .....	62
3.7.1. Subprograma de reconocimiento a la excelencia .....	63
3.7.2. Resultados del subprograma reconocimiento a la excelencia en los últimos años..	66
3.7.3. Subprograma de premios a la calidad e innovación en la gestión pública .....	67
3.8. Experiencias de innovación.....	70
4. Organismos de Aplicación Voluntaria .....	72
4.1. Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana .....	72
4.1.1. Puertos del Estado y Autoridades Portuarias .....	72
4.1.2. ENAIRE.....	72

4.1.3. Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif).....	73
4.1.4. Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR) .....	73
4.1.5. Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora.....	73
4.2. Ministerio de Cultura y Deporte .....	74
4.2.1. Museo Nacional del Prado .....	74
4.2.2. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.....	74
4.3. Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.....	75
4.3.1. Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE).....	75
4.4. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.....	75
4.4.1. Entidad Pública Empresarial Red.es.....	75
5. Conclusiones.....	76
6. Anexos .....	80
Anexo I: Tablas de datos .....	80
Tabla 9 Planificación. Establecimiento de objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE.....	80
Tabla 10 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria .....	81
Tabla 11 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio según la técnica utilizada .....	81
Tabla 12 Distribución de quejas por canal .....	82
Tabla 13 Distribución de sugerencias por canal.....	82
Tabla 14 Quejas. Distribución porcentual de motivos .....	83
Tabla 15 Sugerencias. Distribución porcentual de motivos.....	84
Tabla 16 Tiempo de respuesta. Quejas .....	84
Tabla 17 Tiempo de respuesta. Sugerencias.....	85
Anexo II: Acciones de mejora.....	86
Tabla 18 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa.....	86
Tabla 19 Acciones de mejora derivadas de sugerencias. Por causa .....	103
Anexo III: Relación de URL's.....	106
Anexo IV: Relación de experiencias en materia de Innovación presentadas por los Departamentos Ministeriales y sus OAV.....	110

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Marco conceptual ISAM 2023 .....	11
--	----

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro Departamentos Ministeriales 2023 .....	8
Tabla 2 Cuadro de Organismos de Aplicación Voluntaria a 31 de diciembre de 2023 .....	9
Tabla 3 Motivos y causas de las QyS .....	39
Tabla 4 Certificaciones (y renovaciones) conforme a modelos de excelencia.....	65
Tabla 5 Organizaciones, certificadas en 2023, candidatas a Premio Excelencia XVI Edición.....	67
Tabla 6 Organizaciones candidatas Premio Innovación XVI edición .....	68
Tabla 7 Organizaciones (AGE) candidatas Premio Ciudadanía, XVI edición.....	69
Tabla 8 Relación de Premios XVI edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública (AGE) .....	69
Tabla 9 Planificación. Establecimiento de objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE .....	80
Tabla 10 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria .....	81
Tabla 11 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio según la técnica utilizada .....	81
Tabla 12 Distribución de quejas por canal .....	82
Tabla 13 Distribución de sugerencias por canal.....	82
Tabla 14 Quejas. Distribución porcentual de motivos .....	83
Tabla 15 Sugerencias. Distribución porcentual de motivos.....	84
Tabla 16 Tiempo de respuesta. Quejas.....	84
Tabla 17 Tiempo de respuesta. Sugerencias.....	85
Tabla 18 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa.....	86
Tabla 19 Acciones de mejora derivadas de sugerencias. Por causa .....	103
Tabla 20 Relación de URLs ministeriales relacionadas con los diferentes Programas.....	106

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Planes específicos de calidad.....	13
Gráfico 2 Objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE.....	14
Gráfico 3 Estructuras de coordinación o apoyo a la implantación de programas de calidad.....	14
Gráfico 4 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por Ministerio ...	15
Gráfico 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES.....	16
Gráfico 6 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por tipología de técnica utilizada.....	17
Gráfico 7 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por técnica utilizada .....	17
Gráfico 8 Actividad desplegada en el subprograma de análisis de la demanda por Ministerios	18
Gráfico 9 Número de participantes en los estudios de análisis de la demanda .....	19
Gráfico 10 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio .....	20
Gráfico 11 Número de participantes en los estudios de satisfacción .....	20
Gráfico 12 Estudios de AD/ES en personal de la organización por Ministerio .....	21
Gráfico 13 Número de empleados públicos consultados a través de estudios de AD/ES por Ministerio .....	21
Gráfico 14 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2018-2023 .....	22
Gráfico 15 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2023.....	23
Gráfico 16 Actividad de programa de cartas de servicios en 2023.....	24
Gráfico 17 Fuentes usadas para la definición de los compromisos .....	25
Gráfico 18 Planes de difusión de las cartas de servicios .....	26
Gráfico 19 Cartas de servicios con seguimiento periódico (en %) .....	27
Gráfico 20 Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerio (en %) .....	28
Gráfico 21 Número de cartas nuevas y actualizadas 2018-2023 .....	29
Gráfico 22 Número de quejas y sugerencias recibidas .....	31
Gráfico 23 Número de quejas recibidas en 2023.....	32
Gráfico 24 Número de sugerencias recibidas. ....	33
Gráfico 25 Acciones de mejora implantadas.....	34
Gráfico 26 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio.....	34
Gráfico 27 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada .....	35
Gráfico 28 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada y Ministerio .....	36
Gráfico 29 Quejas por canal. Desglose de medios electrónicos digital .....	36
Gráfico 30 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada.....	37
Gráfico 31 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada y Ministerio .....	37
Gráfico 32 Sugerencias por canal. Desglose de medios electrónicos .....	38
Gráfico 33 Distribución porcentual de motivos QyS.....	41
Gráfico 34 Distribución porcentual de quejas por motivo en cada Ministerio.....	41
Gráfico 35 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio .....	42
Gráfico 36 Motivo 1: Accesibilidad horarios e instalaciones. Valores AGE.....	43
Gráfico 37 Motivo 2: Información. Valores AGE .....	43
Gráfico 38 Motivo 3: Empleados públicos. Valores AGE.....	44

Gráfico 39 Motivo 4: Servicio Prestado. Valores AGE.....	44
Gráfico 40 Motivo 6: Accesibilidad, horarios e instalaciones. Valores AGE.....	45
Gráfico 41 Motivo 7: Información. Valores AGE .....	45
Gráfico 42 Motivo 8: Atención al ciudadano. Valores AGE.....	46
Gráfico 43 Motivo 9: Servicio prestado. Valores AGE.....	46
Gráfico 44 Agregado (electrónico y no electrónico) de causas “Accesibilidad, horarios e instalaciones” .....	47
Gráfico 45 Agregado (electrónico y no electrónico) de causas “Información” .....	48
Gráfico 46 Agregado (electrónico y no electrónico) de causas “Servicio prestado” .....	49
Gráfico 47 Número de acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa .....	50
Gráfico 48 Número de quejas recibidas y acciones de mejora derivadas. Por ministerio.....	50
Gráfico 49 Número de sugerencias recibidas y acciones de mejora derivadas. Por ministerio .	51
Gráfico 50 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total .....	52
Gráfico 51 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio .....	53
Gráfico 52 Tiempo de respuesta a las sugerencias expresado en porcentajes .....	54
Gráfico 53 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio.....	54
Gráfico 54 Quejas y sugerencias 2018-2023 .....	55
Gráfico 55 Evolución porcentual de los motivos de queja 2018-2023 .....	56
Gráfico 56 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2018-2023 .....	56
Gráfico 57 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2018-2023 .....	57
Gráfico 58 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2018-2023.....	57
Gráfico 59 Número de autoevaluaciones realizadas en 2023.....	59
Gráfico 60 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de 2023 .....	60
Gráfico 61 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2018-2023.....	61
Gráfico 62 Certificaciones y renovaciones en modelos de excelencia de la DGGP en 2023 por Ministerios.....	64
Gráfico 63 Certificaciones en modelos de excelencia por modelo y puntuación.....	64
Gráfico 64 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2018-2023 .....	66
Gráfico 65 Experiencias de innovación .....	71

## **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 2023 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 2023.

**Tabla 1 Cuadro Departamentos Ministeriales 2023**

<b>Ministerio</b>	<b>Siglas</b>
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 2023, en total 9 organismos han informado voluntariamente los datos en relación con la aplicación en 2023 de los programas de calidad del Marco General.

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

**Tabla 2 Cuadro de Organismos de Aplicación Voluntaria a 31 de diciembre de 2023**

<b>Ministerio</b>	<b>OAV</b>
CUD	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofia
CUD	Museo Nacional del Prado
TMA	Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)
TMA	Enaire
TMA	Puertos del Estado
TMA	Grupo Renfe
TMA	Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)
TED	Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía
ETD	Entidad Pública Empresarial Red.es

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 2023; por último, el capítulo cuarto recoge las principales conclusiones en relación con los resultados obtenidos.

El informe se completa con cuatro anexos. El primero recoge las tablas de datos de referencia; el segundo las acciones de mejora realizadas, clasificadas por la causa de la queja; el tercero la tabla con las URL's facilitadas por los ministerios para los distintos Programas y, finalmente, el cuarto 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 Españolas<sup>1</sup>.

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

En concreto, el Marco General integra seis programas básicos: el programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios (AD/ES), el programa de cartas de servicios (CS), el programa de quejas y sugerencias (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 análogos<sup>2</sup>, 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

---

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

<sup>2</sup><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 2023

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.

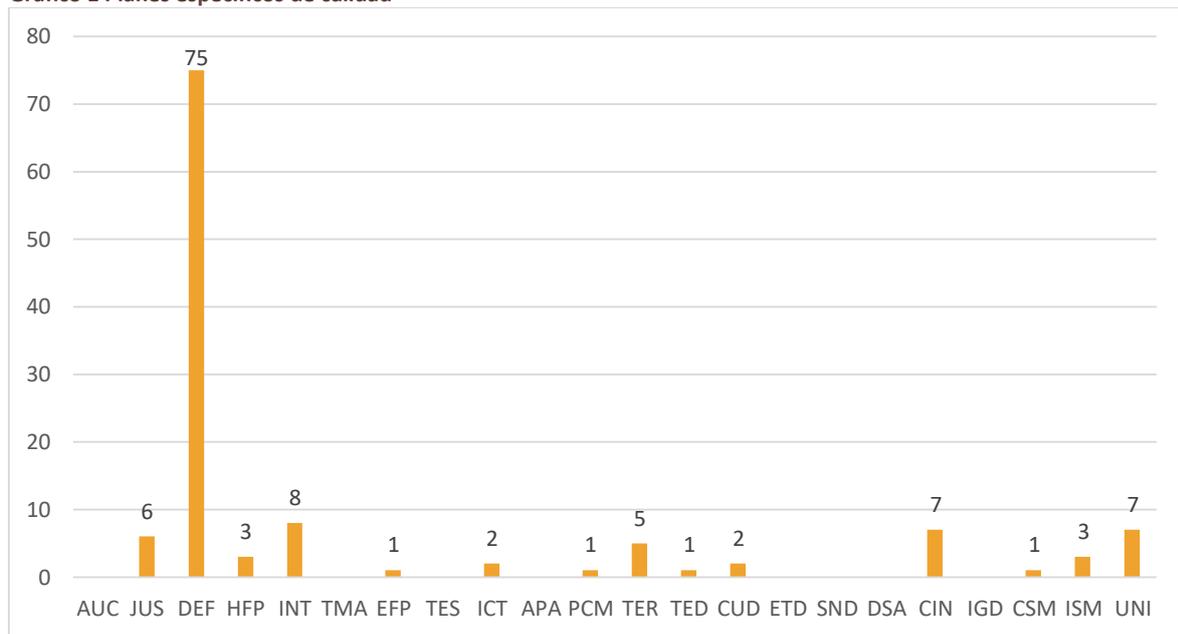
#### **3.2. Estrategia y planificación en materia de calidad en los diferentes Departamentos Ministeriales**

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 2023 se han impulsado un total de 122 planes de calidad. La mayor actividad de esta planificación la encontramos en el Ministerio de Defensa con 75 planes específicos de calidad.

Gráfico 1 Planes específicos de calidad

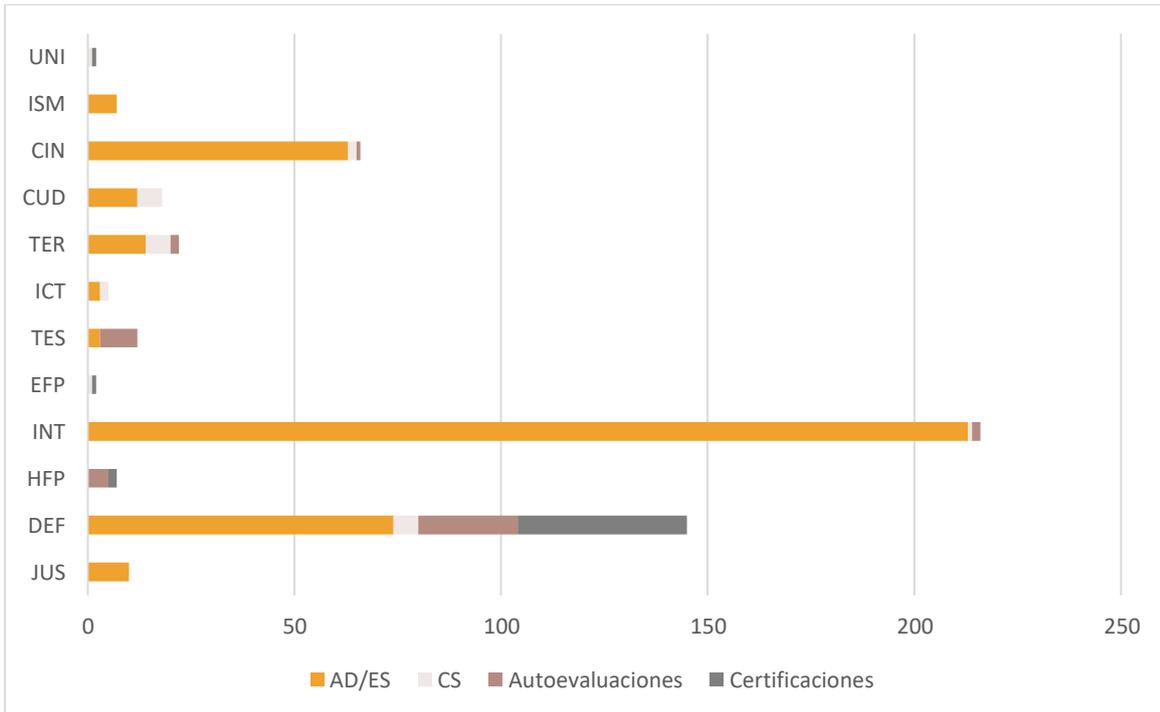


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

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

De los 22 ministerios, 13 han establecido objetivos concretos para 2023 referidos a los Programas del Marco General, destacando el Ministerio del Interior con 216 actuaciones, el Ministerio de Defensa con 145 actuaciones y el Ministerio de Ciencia e Innovación con 66 actuaciones.

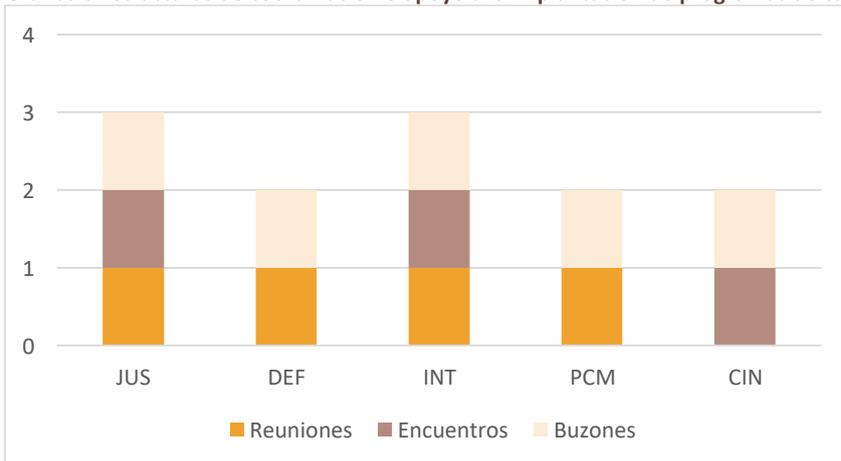
**Gráfico 2 Objetivos departamentales referidos a los Programas del Marco General para la mejora de la gestión de calidad en la AGE**



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

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 5 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

### 3.3. 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.

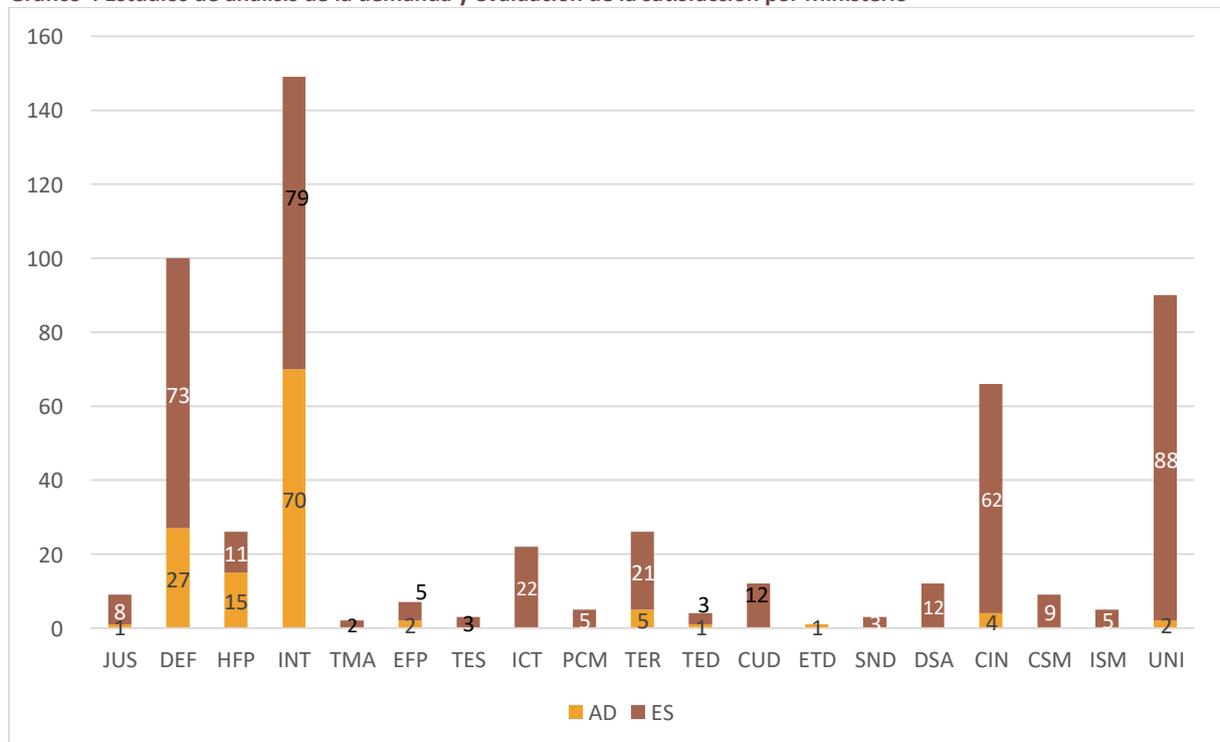
Para recabar dicha información, los órganos y organismos de la AGE deben realizar estudios respecto a los servicios que prestan utilizando técnicas de investigación, tanto cualitativas (grupo de discusión, entrevistas en profundidad, otra técnica) como cuantitativas (encuestas presenciales, telefónicas,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

De acuerdo con la información obtenida, durante 2023 se han llevado a cabo en la AGE 549 estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción.

Destaca la actividad llevada a cabo por el Ministerio del Interior (149), el Ministerio de Defensa (100) y el Ministerio de Universidades (90).

Los datos facilitados por los ministerios muestran que el 76,68% (421) de los estudios realizados corresponden a evaluación de la satisfacción y el 23,32% (128) restante a estudios de análisis de la demanda.

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

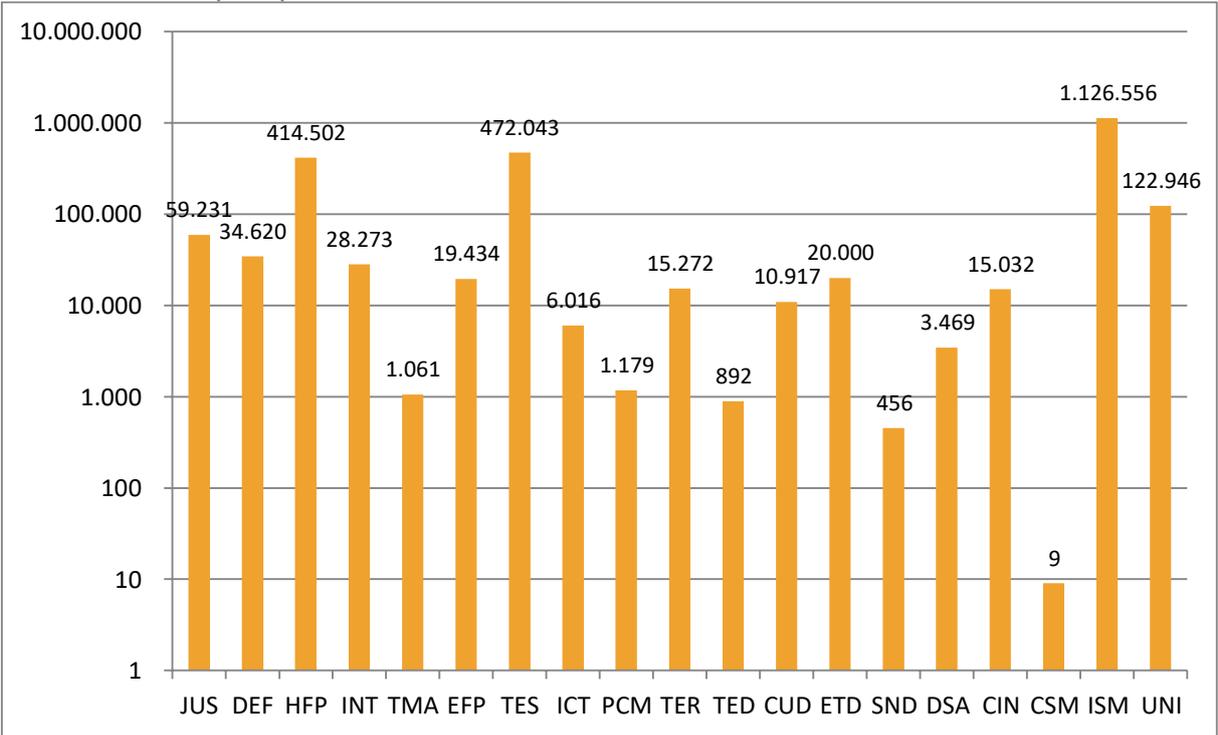


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

En total, a lo largo del año 2023 se ha obtenido información de 2.351.908 usuarios de los servicios de los diferentes Departamentos Ministeriales, de los cuales 141.780 son de estudios de análisis de la demanda y 2.210.128 son de estudios de evaluación de la satisfacción.

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

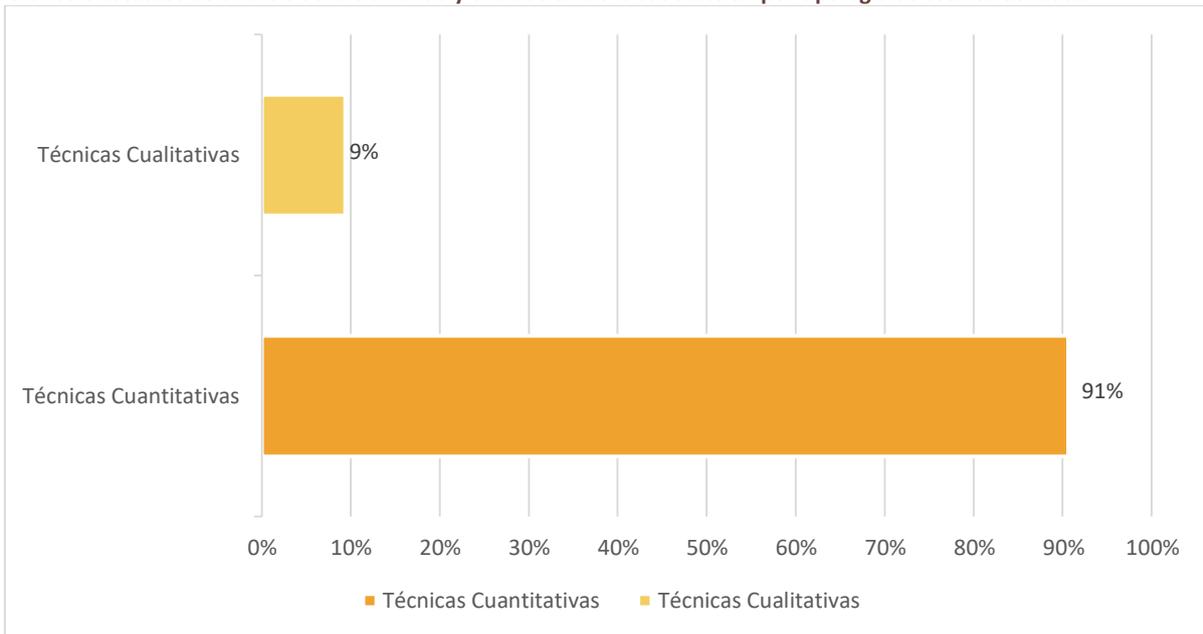
Gráfico 5 Número de participantes en los estudios de AD/ES



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.

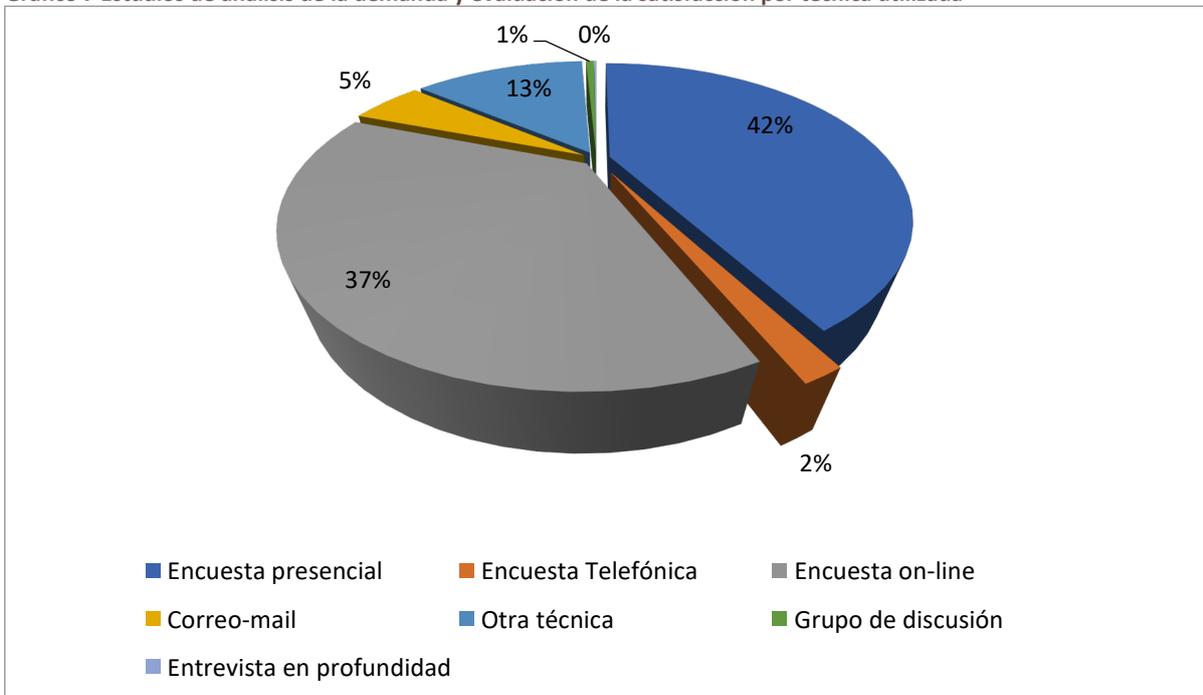
**Gráfico 6 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por tipología de técnica utilizada**



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

Los métodos más utilizados para la recogida de datos han sido la encuesta presencial (45%) y la encuesta on-line (41%). 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 7 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción por técnica utilizada**



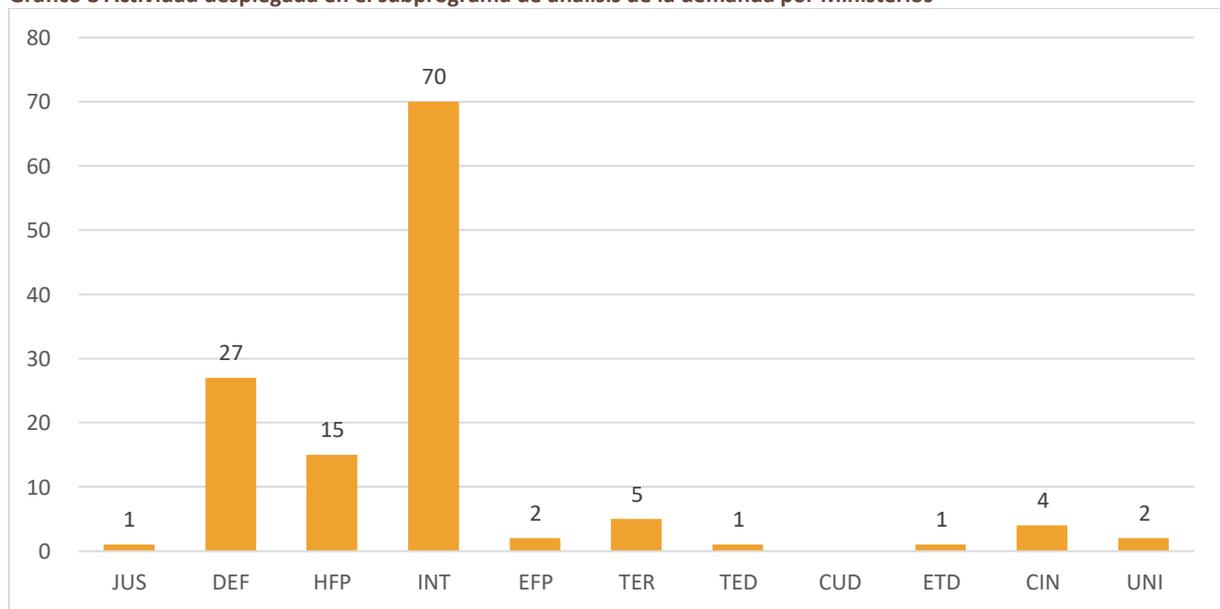
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 21

### 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.

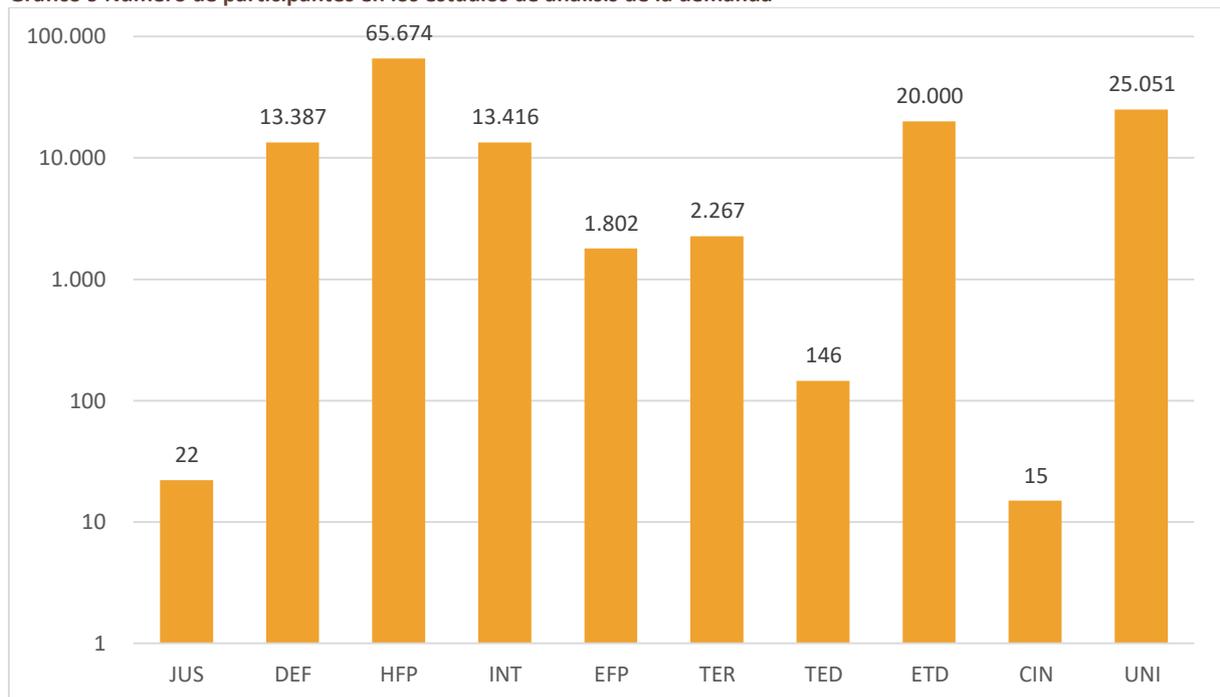
Durante el año objeto de estudio se han realizado 128 estudios de análisis de la demanda. El Ministerio del Interior (70), el Ministerio de Defensa (27) y el Ministerio de Hacienda y Función Pública (15) son los más activos en este apartado.

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



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

**Gráfico 9 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 141.780 usuarios. Destaca el elevado número de participantes, 65.674, en los estudios realizados por el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

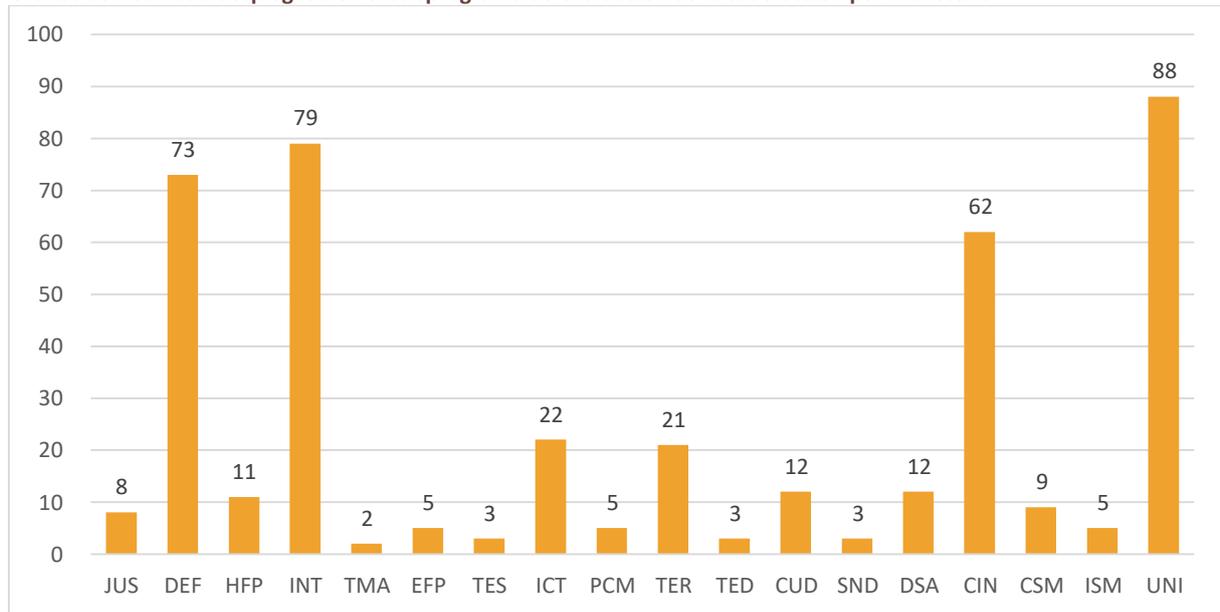
### **3.3.2. Subprograma de evaluación de la satisfacción**

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 2023 se han realizado 423 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 Universidades (88), el Ministerio del Interior (79) y el Ministerio de Defensa (73).

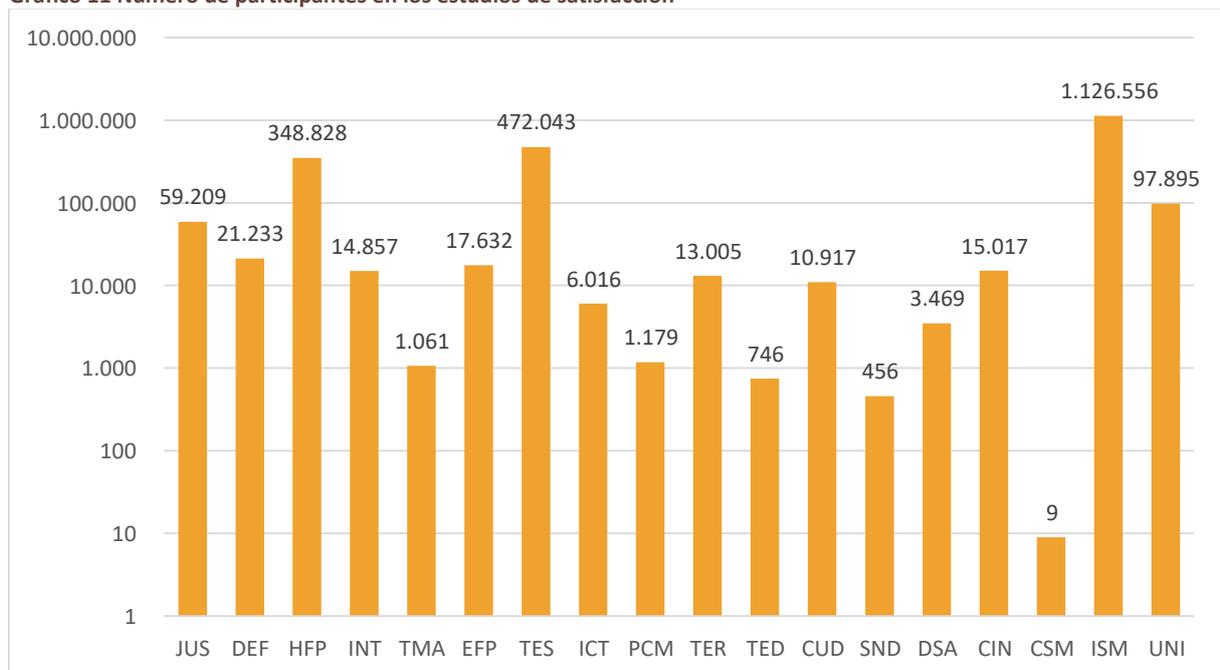
**Gráfico 10 Actividad desplegada en el subprograma de evaluación de la satisfacción por Ministerio**



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

En los estudios de satisfacción realizados se ha analizado la percepción de un total de 2.210.128 usuarios de los servicios, siendo el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (1.126.56), el Ministerio de Trabajo y Economía Social (472.043) y el Ministerio de Hacienda y Función Pública (348.828) los que más actividad muestran en este apartado.

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



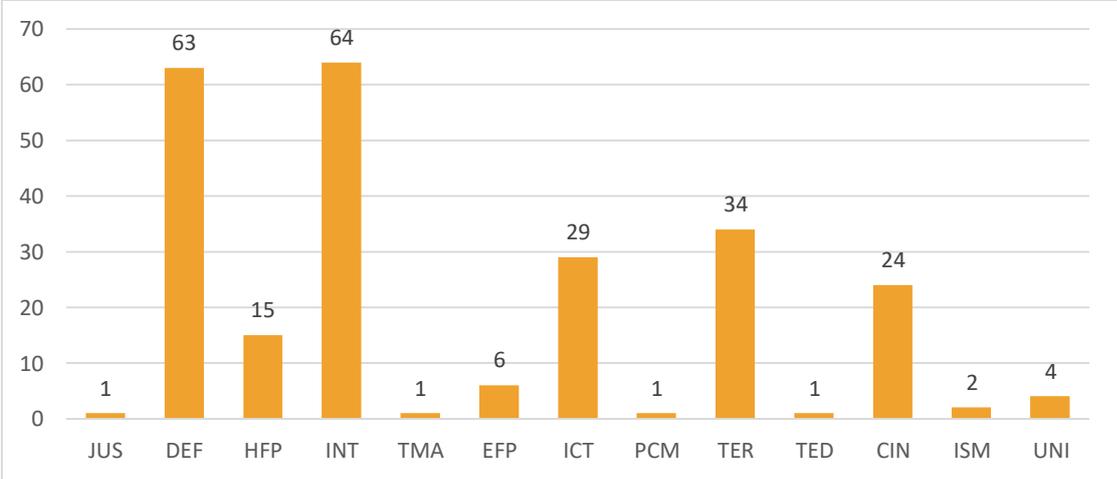
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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 2023, se han realizado un total de 245 estudios dirigidos a las personas de la organización, de los que el 69% (170) han sido estudios de evaluación de la satisfacción y el 31% (75) restante de análisis de la demanda.

De los datos analizados, se puede observar que presentan un mayor número de estudios el Ministerio del Interior (64), el Ministerio de Defensa (63) y el Ministerio de Política Territorial (34).

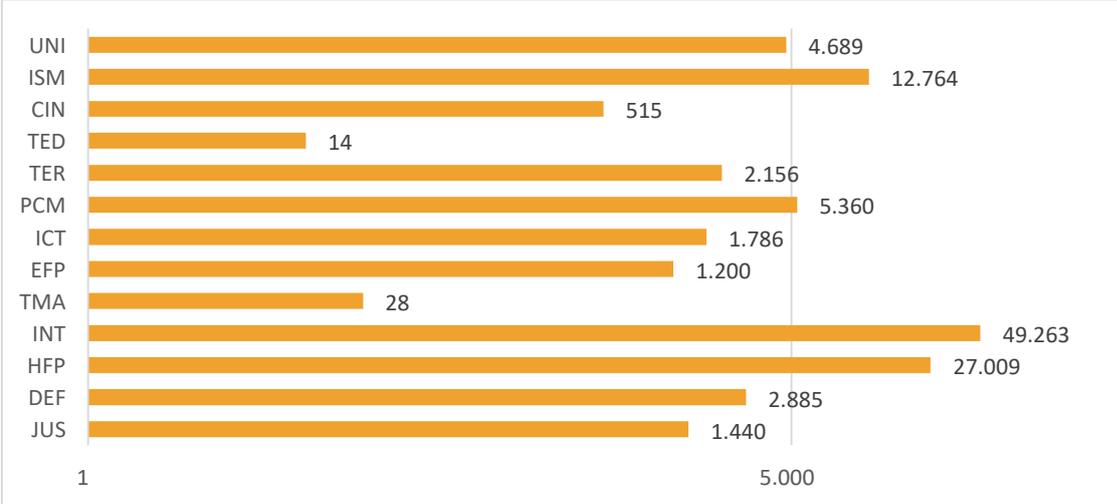
**Gráfico 12 Estudios de AD/ES en personal de la organización por Ministerio**



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

A través de estos estudios se han obtenido un total de 109.109 opiniones del propio personal de las organizaciones públicas.

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



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

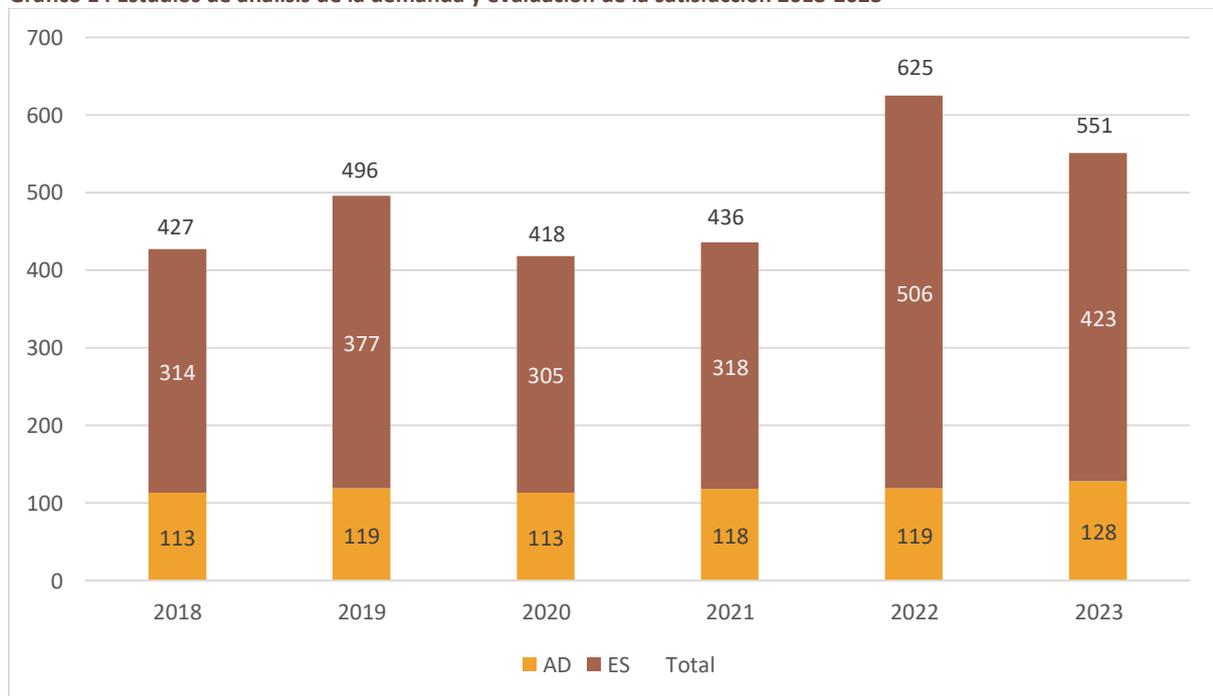
### 3.3.3. Resultados del programa análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción en los últimos años

La realización de estudios de evaluación de la satisfacción es notablemente superior a la de análisis de la demanda.

A lo largo del periodo 2018-2023 se han realizado un total de 2.953 estudios, de los cuales el 76% (2.243) son de evaluación de la satisfacción y el 24% (710) restante de análisis de la demanda.

El promedio de estudios realizados durante el periodo mencionado es de 492, destacando el año 2022 en el que se realizaron un total de 625 estudios.

Gráfico 14 Estudios de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción 2018-2023



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 710 estudios en la modalidad de análisis de la demanda, arrojando un promedio de 118 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 2.243, con un promedio de 374 estudios por año, destacando el año 2022, en el que se realizaron 506 evaluaciones de satisfacción.

### 3.4. Programa de cartas de servicios

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de ciudadanos y usuarios, y a la demanda de transparencia en la actividad pública<sup>3</sup>. Pueden referirse tanto al conjunto de los servicios que gestiona una organización como a un servicio concreto de la misma.

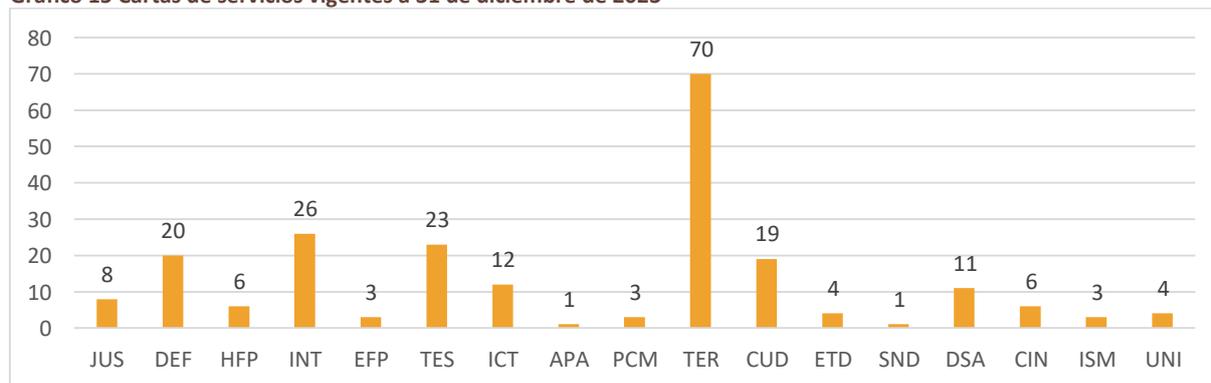
Las cartas de servicios permiten relacionar la gestión de la prestación de los servicios con lo que los ciudadanos esperan recibir. Actualmente, constituyen la herramienta más utilizada para iniciar y desarrollar la gestión de calidad en la AGE.

#### 3.4.1. Actividad en el Programa de cartas de servicios durante 2023

A fecha 31 de diciembre de 2023 se contabilizaban en la Administración General del Estado un total de 220 cartas de servicios vigentes.

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

Gráfico 15 Cartas de servicios vigentes a 31 de diciembre de 2023



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

<sup>3</sup> Definición de carta de servicios establecida en el Marco Común sobre las cartas de servicios en las Administraciones Públicas Españolas.

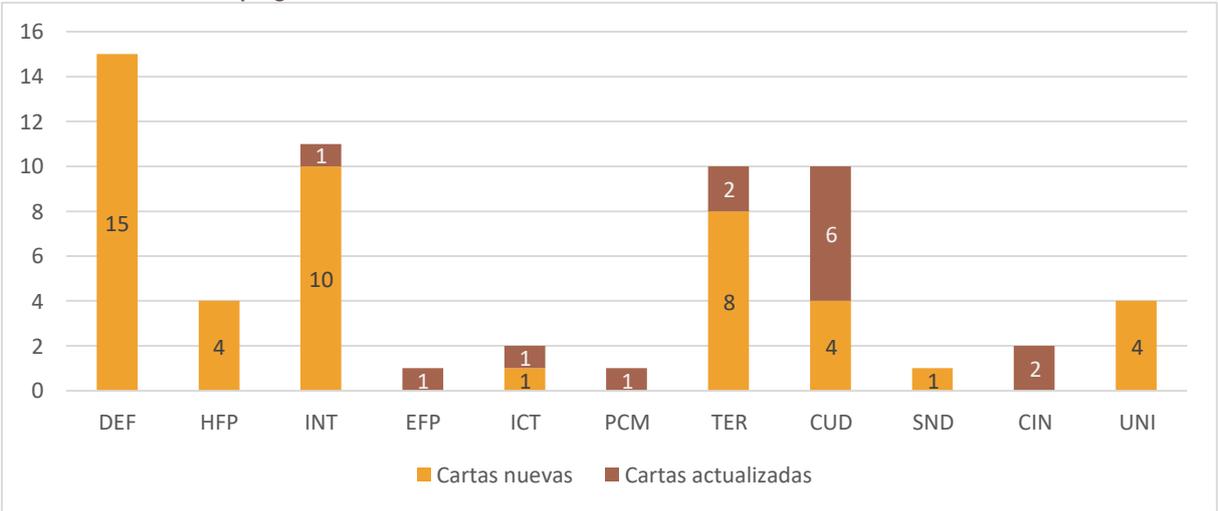
La actividad anual de este programa se concreta en dos actuaciones diferenciadas:

- 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 2023 se han aprobado un total 47 cartas de servicios nuevas y se han actualizado 14.

La mayor actividad en este programa durante el año 2023 corresponde al Ministerio de Defensa con 15 nuevas Cartas de Servicios.

Gráfico 16 Actividad de programa de cartas de servicios en 2023



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.

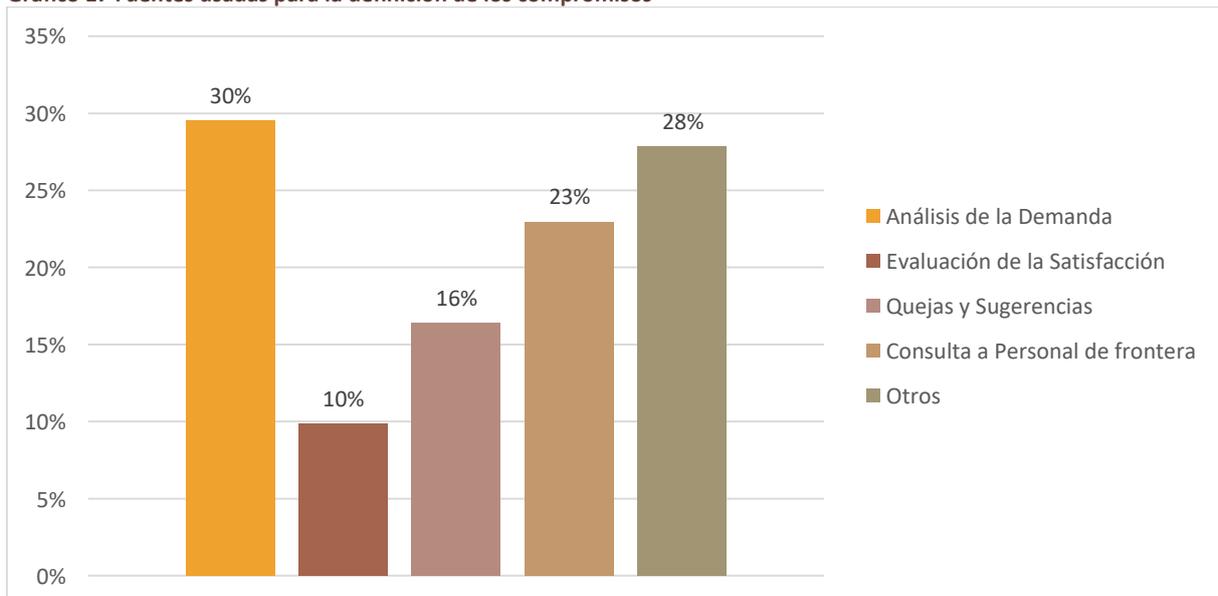
Para su determinación, se pueden utilizar los resultados obtenidos a través de algunas de las técnicas de investigación social, como encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión, etc.

De los datos facilitados por los Ministerios, el medio más utilizado para la detección de expectativas de los usuarios en 2023 ha sido el análisis de la demanda, seguida de la consulta con el personal que se encuentra en contacto directo con el usuario.

El Ministerio del Interior y el Ministerio de Política Territorial informan que también usaron “otros medios” para establecer sus Cartas de Servicios.

De los datos facilitados por los Ministerios el medio más utilizado para la detección de expectativas de los usuarios en 2023 ha sido el análisis de la demanda.

Gráfico 17 Fuentes usadas para la definición de los compromisos

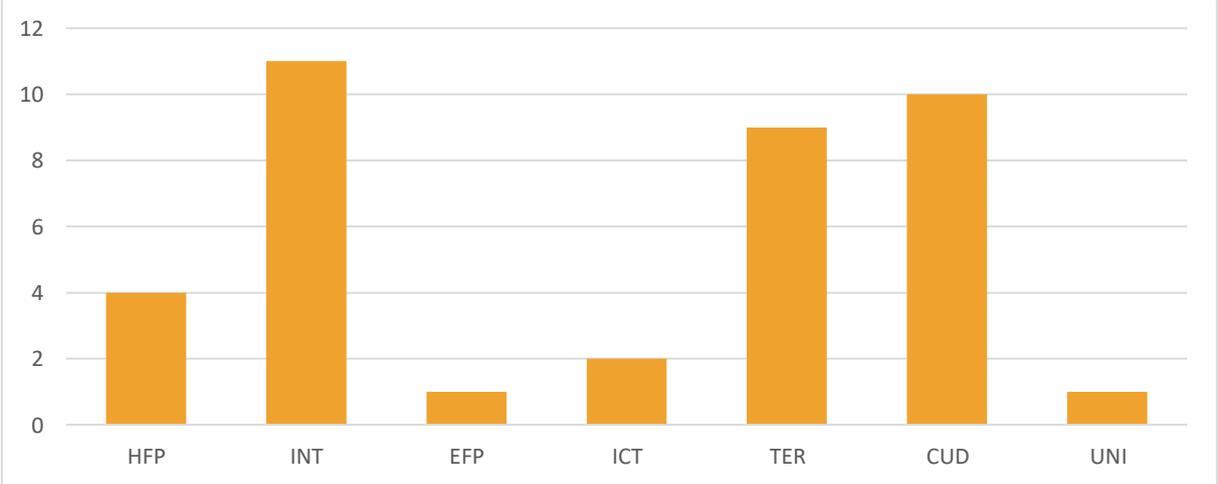


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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 una mayoría de las cartas de servicios publicadas en 2023 han tenido asociada una actuación de comunicación para su difusión. En concreto, el 62% de las cartas de servicios aprobadas han contado con un plan de comunicación.

**Gráfico 18 Planes de difusión de las cartas de servicios**

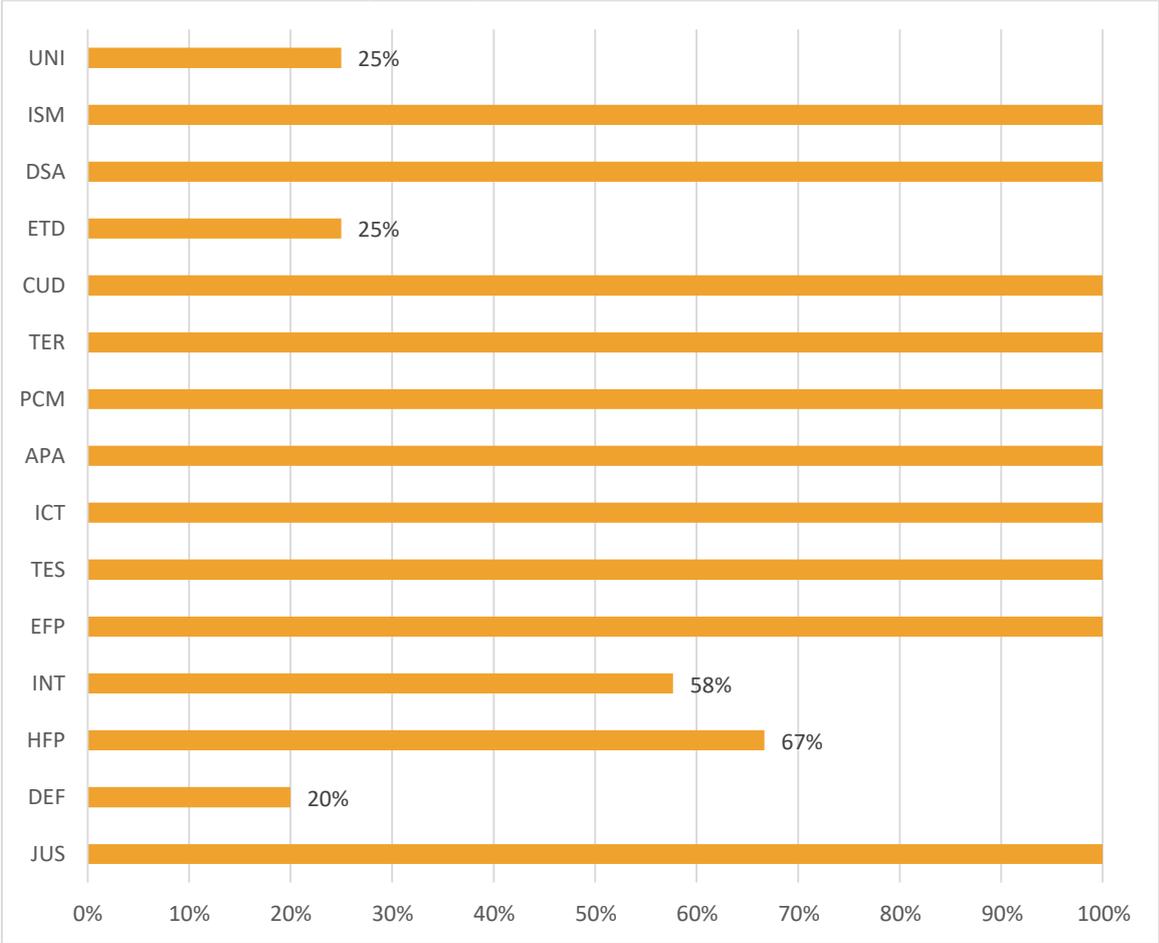


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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 2023, 178 cartas de servicios de las 220 vigentes han sido objeto de seguimiento periódico.

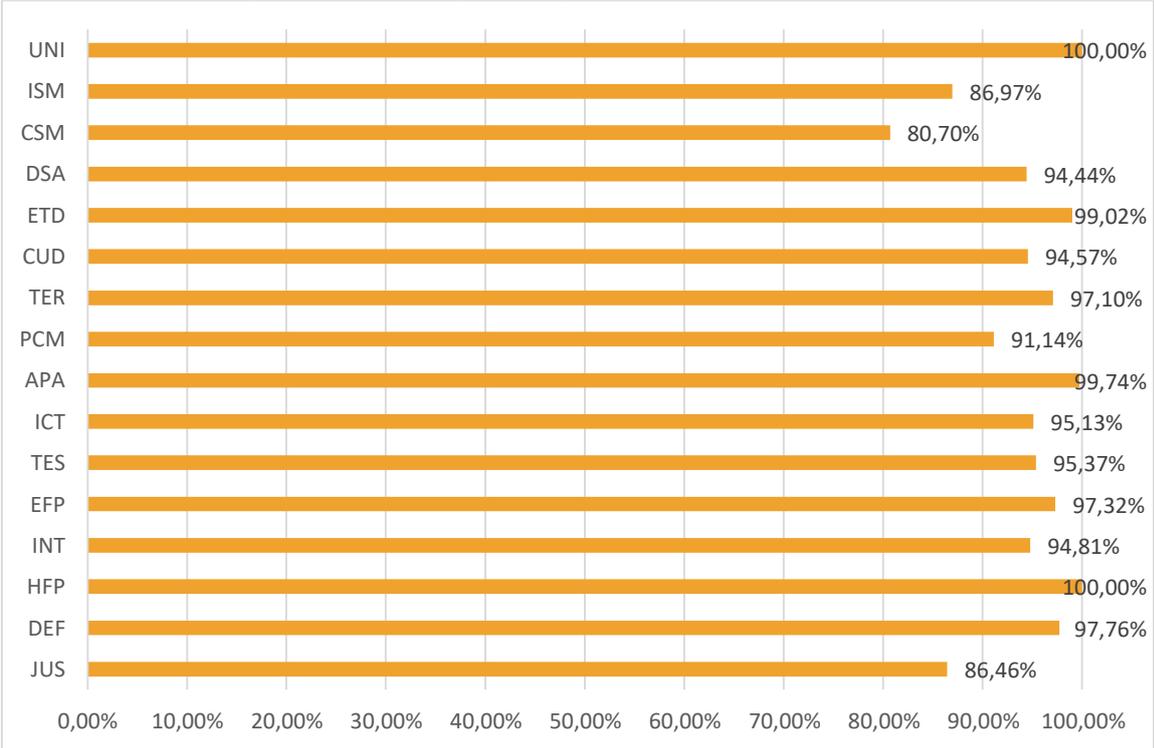
Gráfico 19 Cartas de servicios con seguimiento periódico (en %)



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

El grado medio de cumplimiento de los compromisos de las 178 cartas de servicios de la AGE que han tenido seguimiento ha sido de un 94,41%.

Gráfico 20 Grado de cumplimiento de los compromisos por Ministerio (en %)

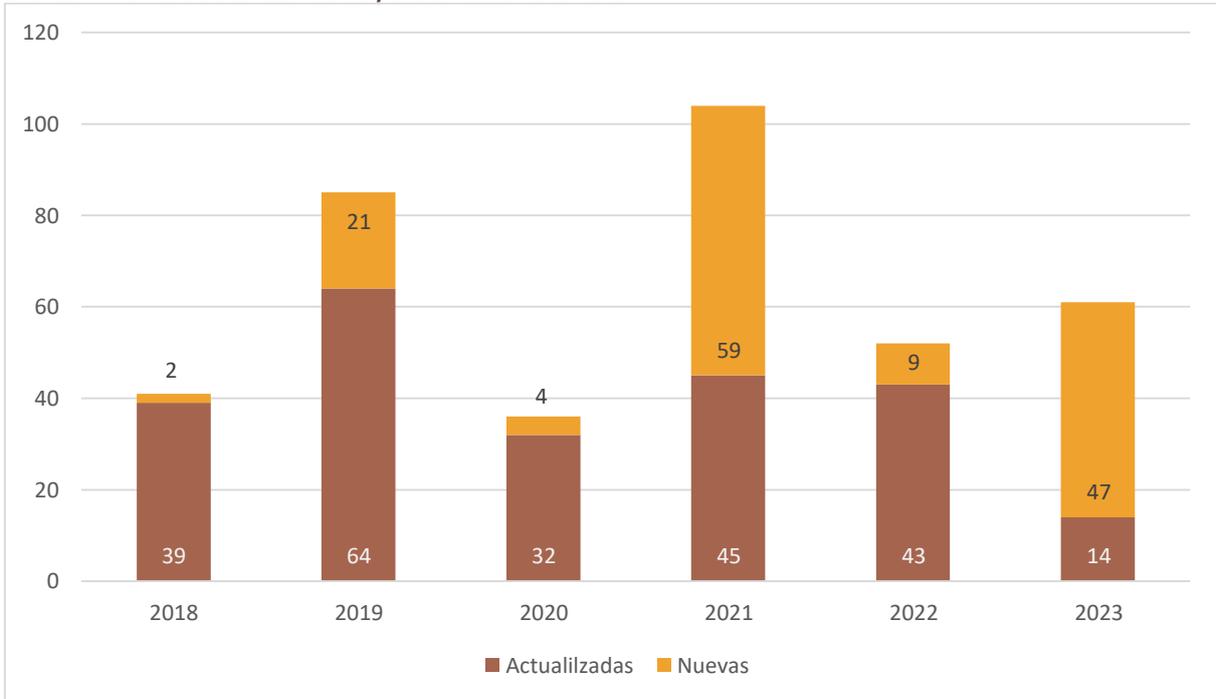


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

### 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 2018-2023, 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 21 Número de cartas nuevas y actualizadas 2018-2023



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

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

### **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 “sin datos”.

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.

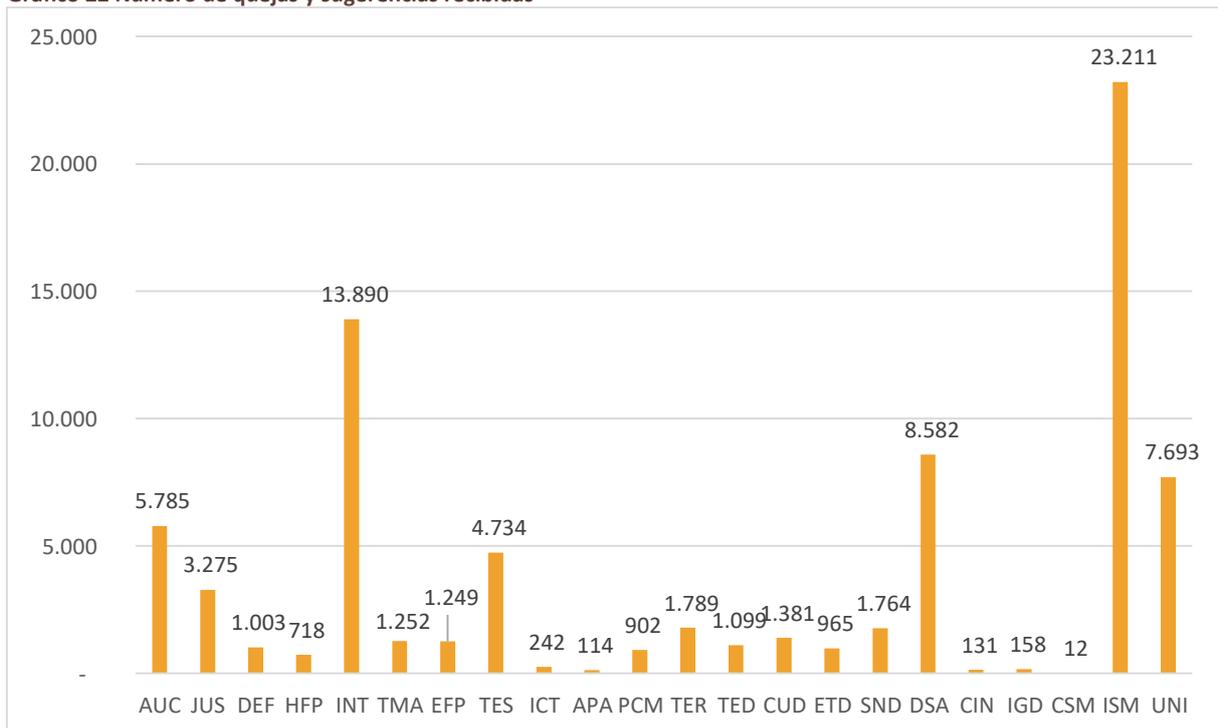
### 3.5.1. Actividad en el programa de quejas y sugerencias en 2023

Durante el año 2023 se recibieron en la AGE un total de 79.949 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%, el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con 0,14% y el Ministerio de Ciencia e Innovación con 0,16%.

Por su parte, los Ministerios que han recibido un mayor número de quejas y sugerencias en conjunto han sido el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 29,0%, el Ministerio del Interior con 17,4% y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con 10,7%.

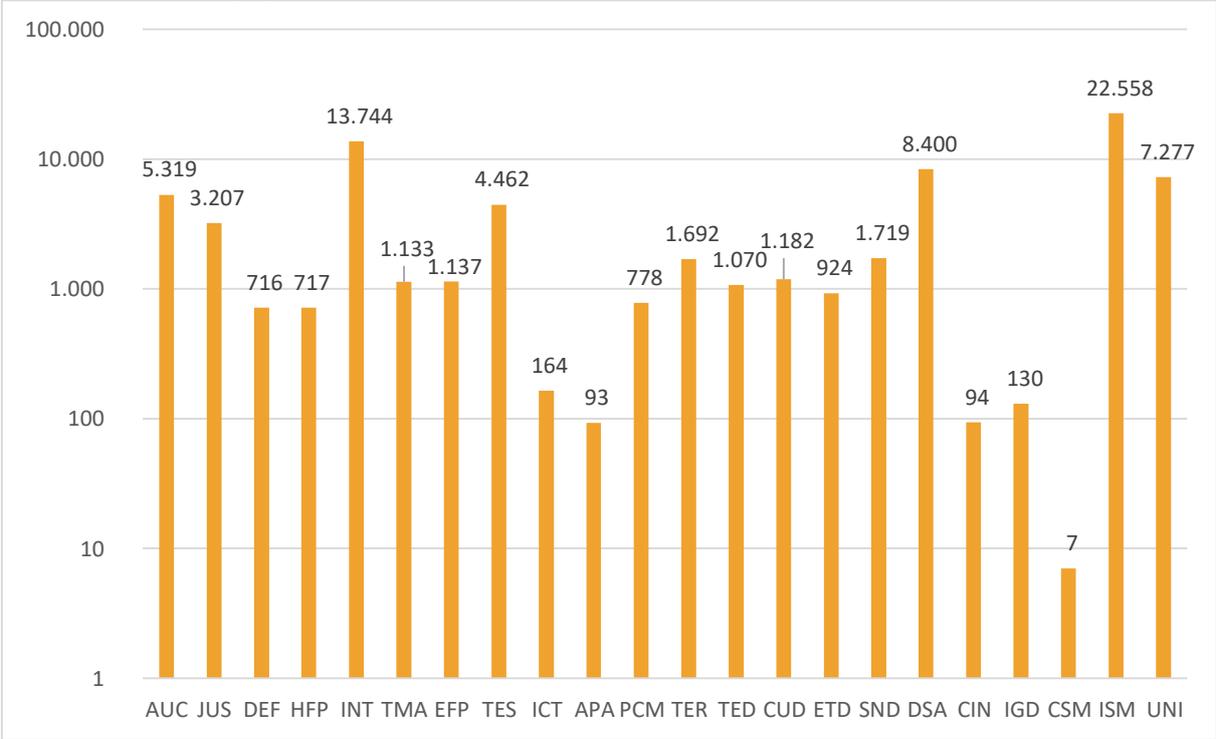
Gráfico 22 Número de quejas y sugerencias recibidas



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 76.523 quejas presentadas.

**Gráfico 23 Número de quejas recibidas en 2023**



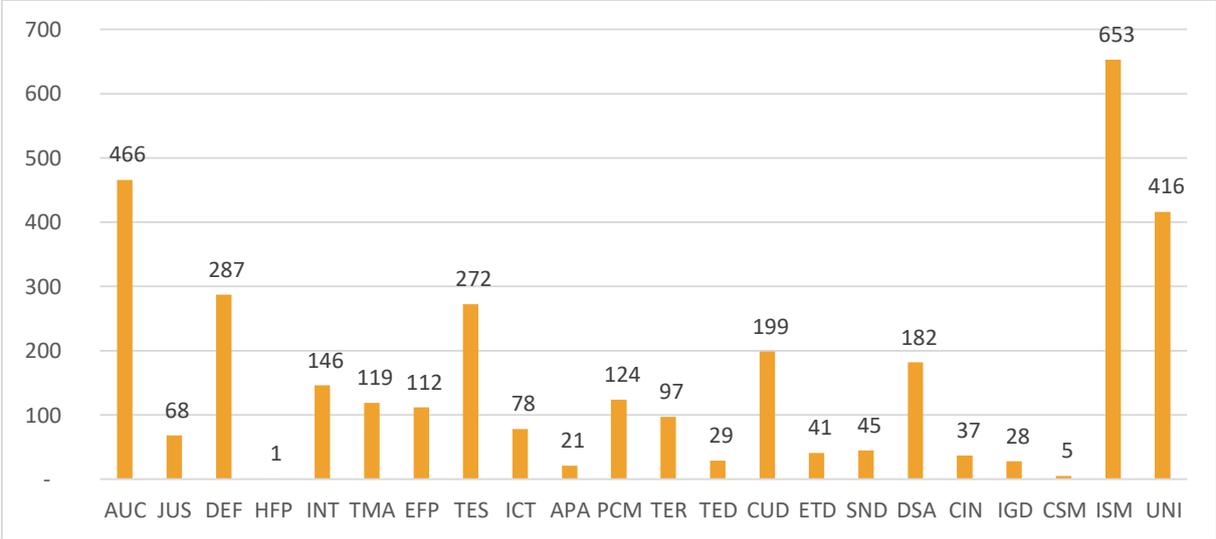
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Los Ministerios que mayor número han recibido son el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 22.558, el Ministerio del Interior con 13.744 y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con 8.400.

Por el contrario, los Ministerios con menor número de quejas han sido el Ministerio de Consumo con 7, el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con 93 y el Ministerio de Ciencia e Innovación con 94.

De igual forma, realizada una segmentación de los resultados por categorías arroja la siguiente distribución sobre las 3.426 sugerencias recibidas.

Gráfico 24 Número de sugerencias recibidas.



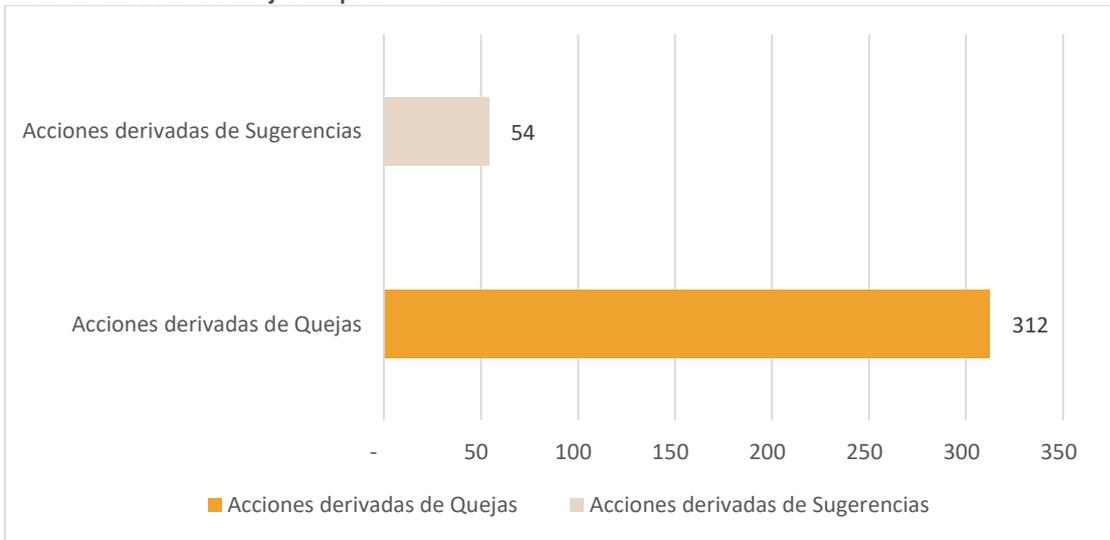
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Destacan el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con 653, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación con 466 y el Ministerio de Universidades con 416.

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.

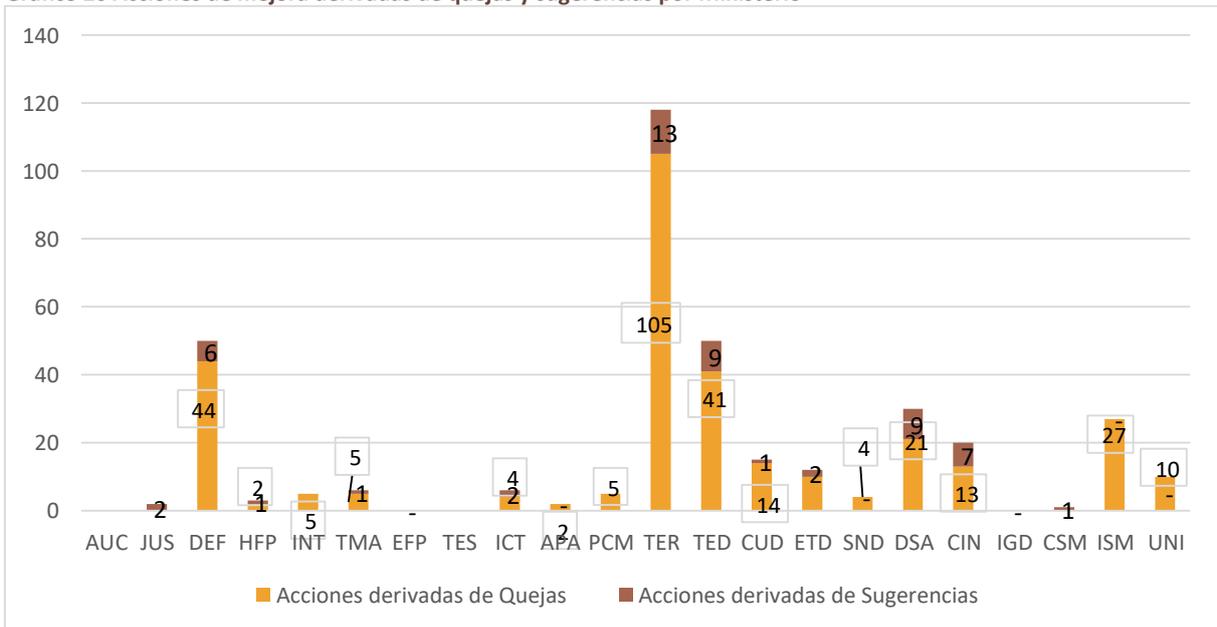
Así, durante el año 2023 se han implantado en la AGE 366 acciones de mejora derivadas de este Programa, de las que el 85% (312) se formulan con motivo de quejas y el 15% (54) a raíz de la presentación de sugerencias.

**Gráfico 25 Acciones de mejora implantadas**



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

**Gráfico 26 Acciones de mejora derivadas de quejas y sugerencias por Ministerio**



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

### 3.5.2. Canal de entrada

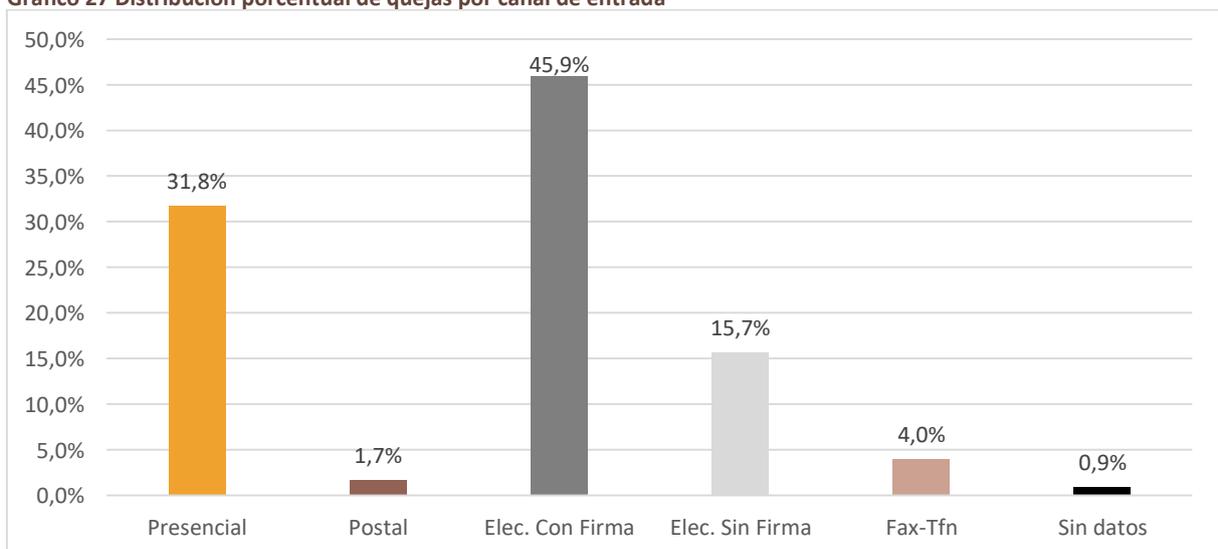
De acuerdo con el Real Decreto 951/2005, las quejas y sugerencias pueden formularse presencialmente, rellenando el formulario existente en las oficinas de atención presencial, por correo postal o por medios electrónicos.

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 45,9% (35.161), el canal presencial ha sido utilizado por el 31,8% (24.303) y los medios electrónicos sin firma electrónica por el 15,7% (11.983). A través del canal postal han presentado sus quejas el 1,7% (1.290) de los ciudadanos y a través de teléfono el 4,0% (3.072). Finalmente, hay que señalar que un 0,9% de las quejas recibidas en la AGE no han sido clasificadas. Estas figuran en el gráfico como “desajuste”.

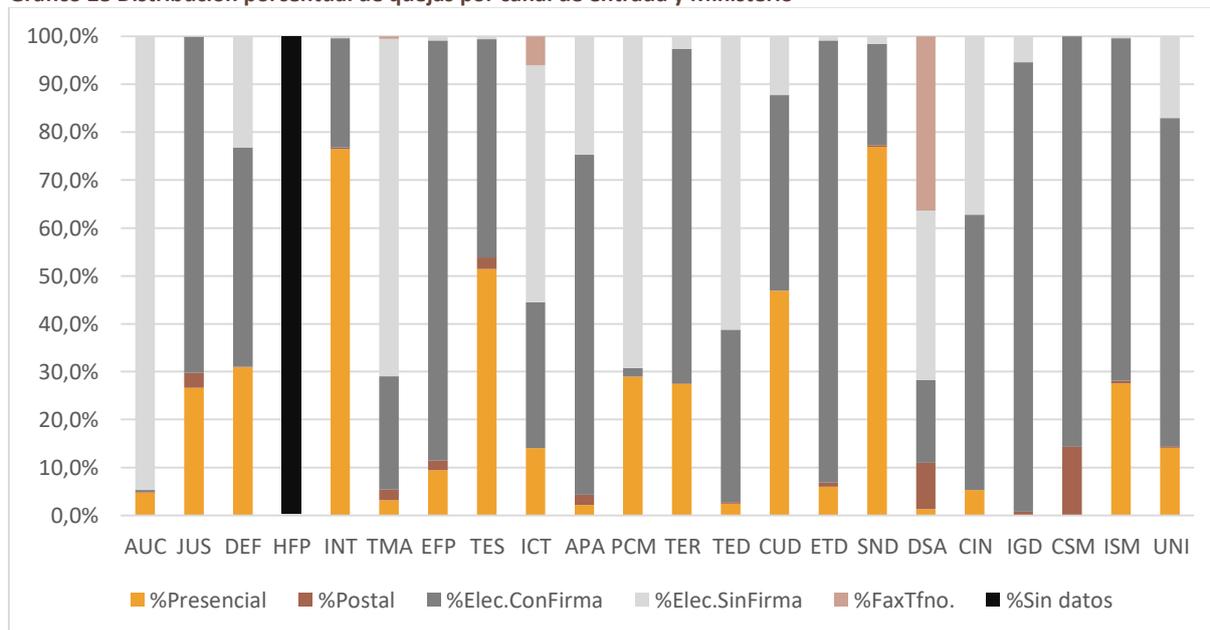
La presentación a través de medios electrónicos, con y sin firma, es la forma más habitual de presentación de quejas en la mayoría de los Ministerios. No obstante, en los Ministerios de Interior, de Cultura y Deporte, de Trabajo y Economía Social, y el de Sanidad, el canal presencial es el más usado.

Gráfico 27 Distribución porcentual de quejas por canal de entrada



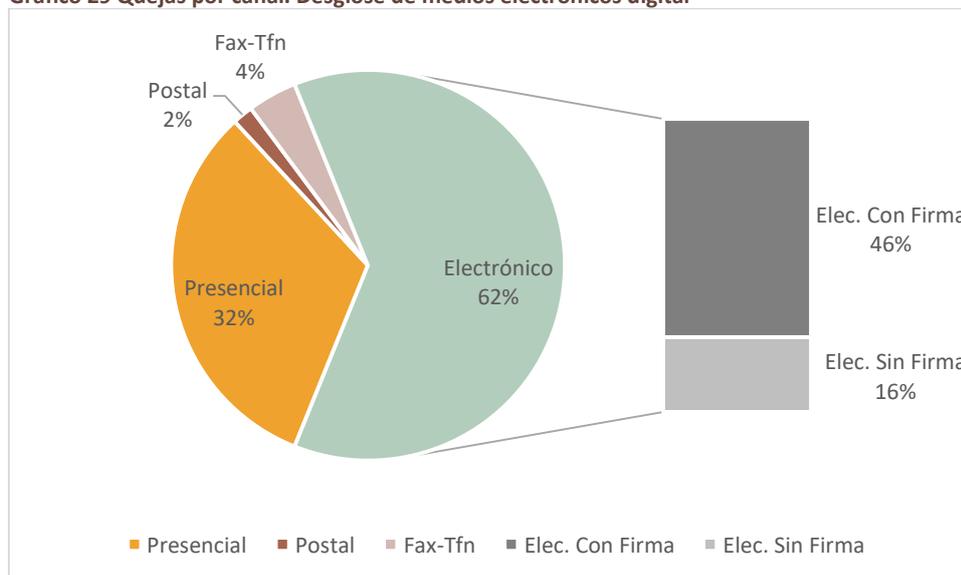
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 22

**Gráfico 28 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 29 Quejas por canal. Desglose de medios electrónicos digital**

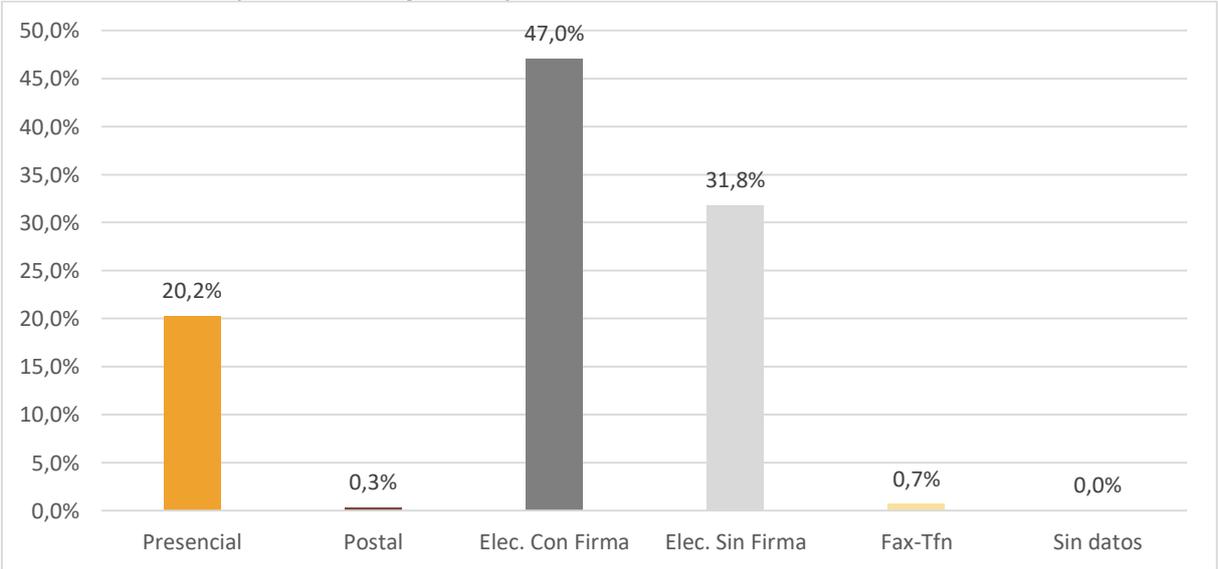


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales Tabla 22

En cuanto a las sugerencias, el 47,0% (1.611) se han realizado a través de medios electrónicos con firma, el 31,8% (1.088) a través de medios electrónicos sin firma, el 20,2% (693) se presentan a través del canal presencial, el 0,7% (24) a través de teléfono y el 0,3% (10) a través del canal postal.

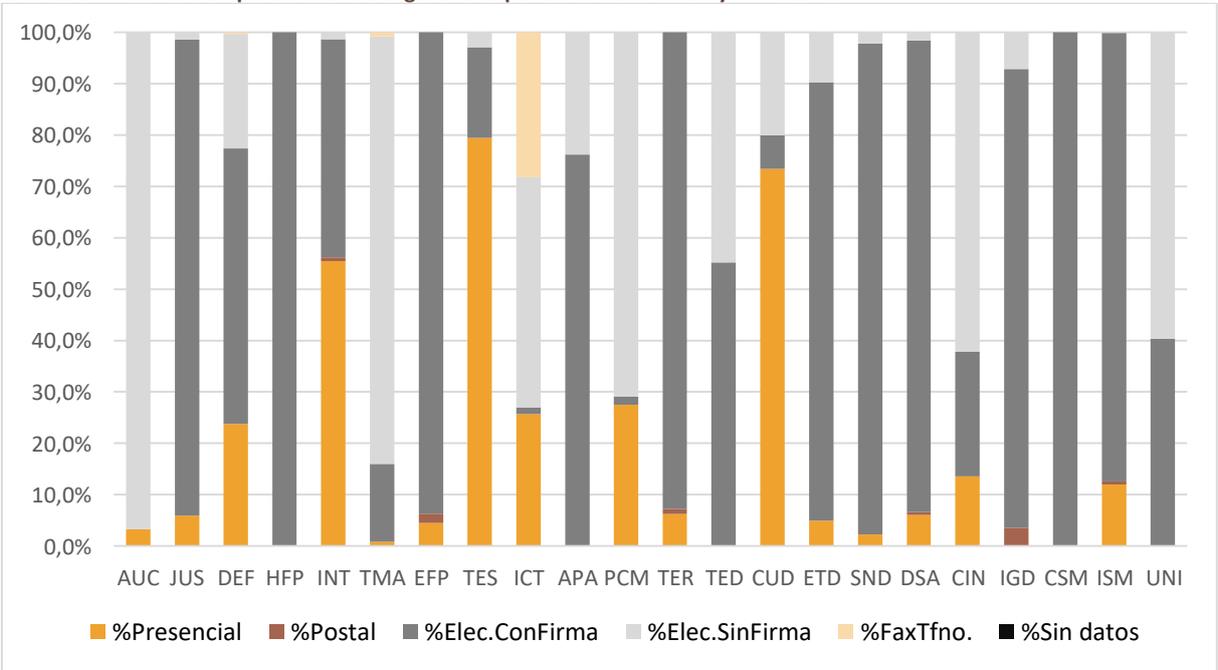
En 2023, el canal electrónico, con firma y sin firma, ha sido el medio más usado por los ciudadanos para la presentación de sugerencias en todos los Departamentos salvo en el Ministerio de Trabajo y Economía Social y en el Ministerio de Cultura y Deporte, donde el más utilizado ha sido el presencial.

**Gráfico 30 Distribución porcentual de sugerencias por canal de entrada**



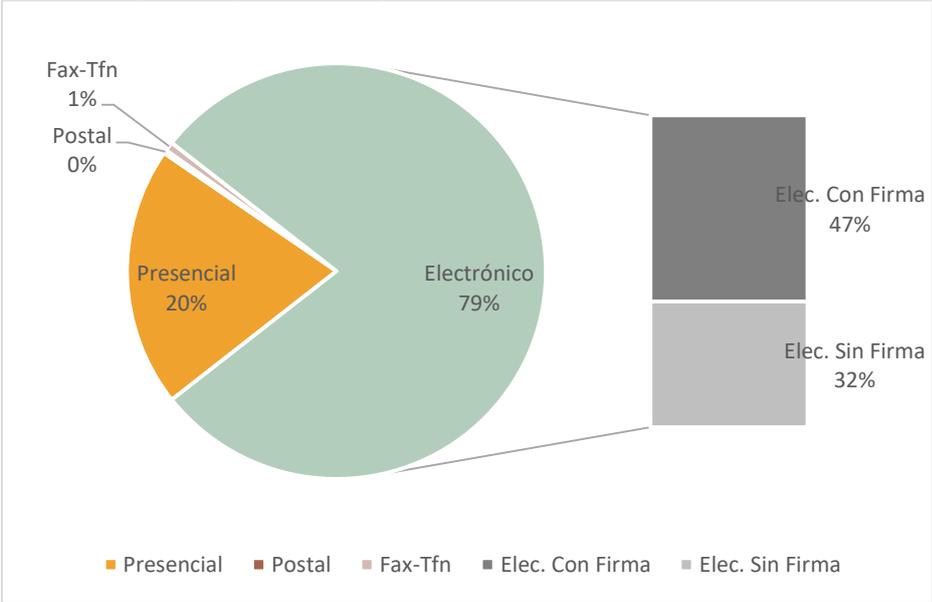
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 23

**Gráfico 31 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 32 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 3 Motivos y causas de las QyS

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

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

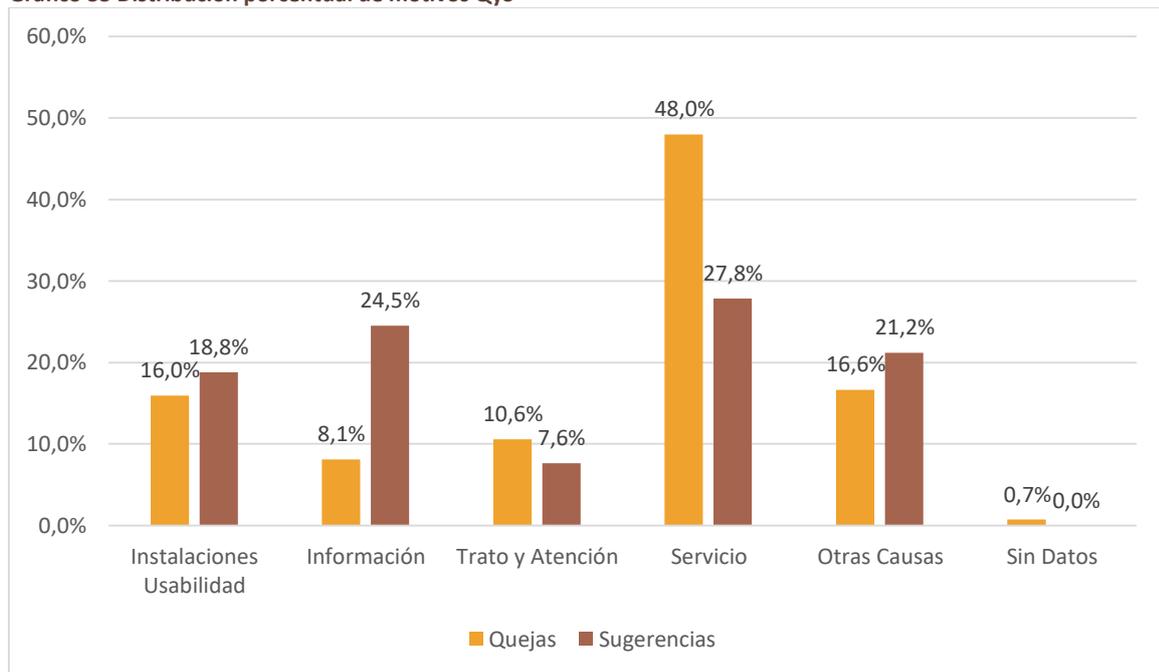
El principal motivo de las 76.523 quejas recibidas en los Ministerios durante 2023 fue la calidad del servicio prestado (48,0%). En este elemento se engloban causas como los errores en la prestación del servicio, la falta de simplicidad del procedimiento, la petición de documentación innecesaria, los 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 (16,0%) y el trato y atención recibida (10,6%).

Hay que señalar que un 16,6% de las quejas se engloban bajo un epígrafe genérico (otras causas), correspondiendo mayoritariamente a órganos del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Ministerio de Igualdad y Ministerio de Consumo. Asimismo, hay un 0,7% de quejas sin clasificar.

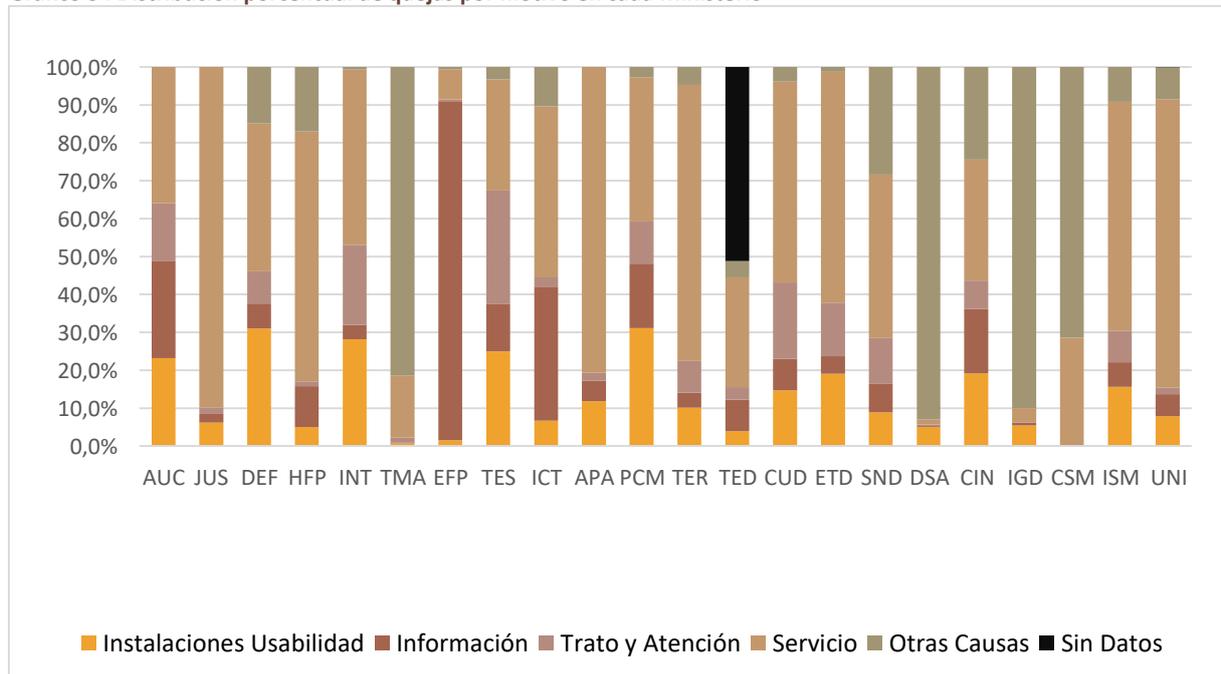
En cuanto a las sugerencias recibidas en 2023, se observa que los motivos están más equilibrados, aunque siguen siendo mayoritarias las derivadas del bloque Servicio.

**Gráfico 33 Distribución porcentual de motivos QyS**



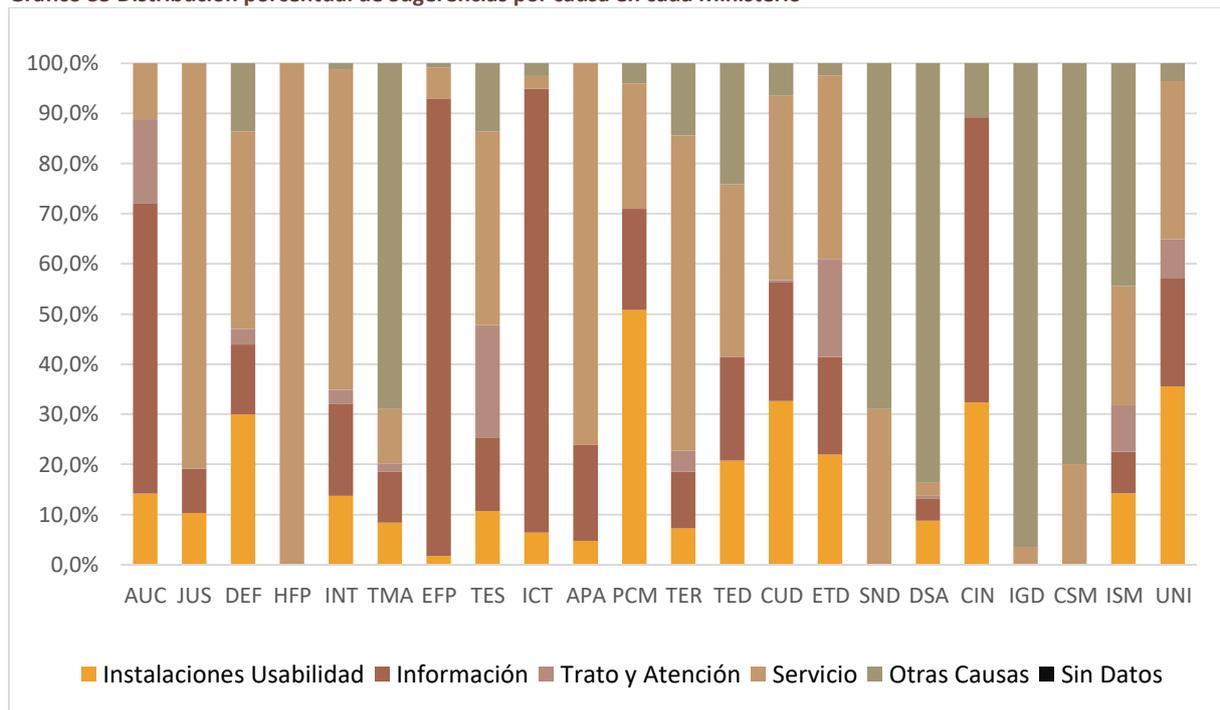
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tablas 24 y 25

**Gráfico 34 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 35 Distribución porcentual de Sugerencias por causa en cada Ministerio**

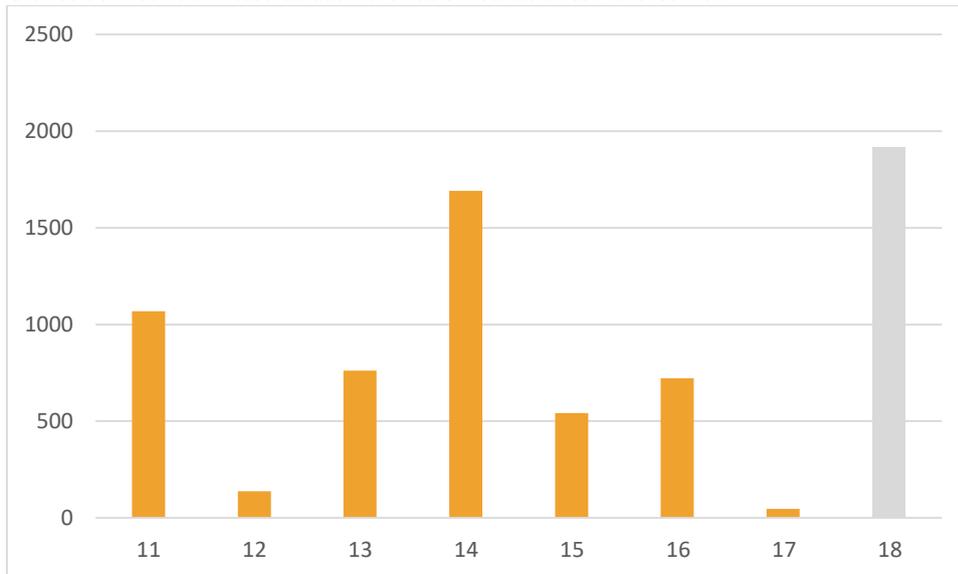


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 25

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.<sup>4</sup> En color gris se muestran las quejas clasificadas en los distintos motivos en la causa “Otros”.

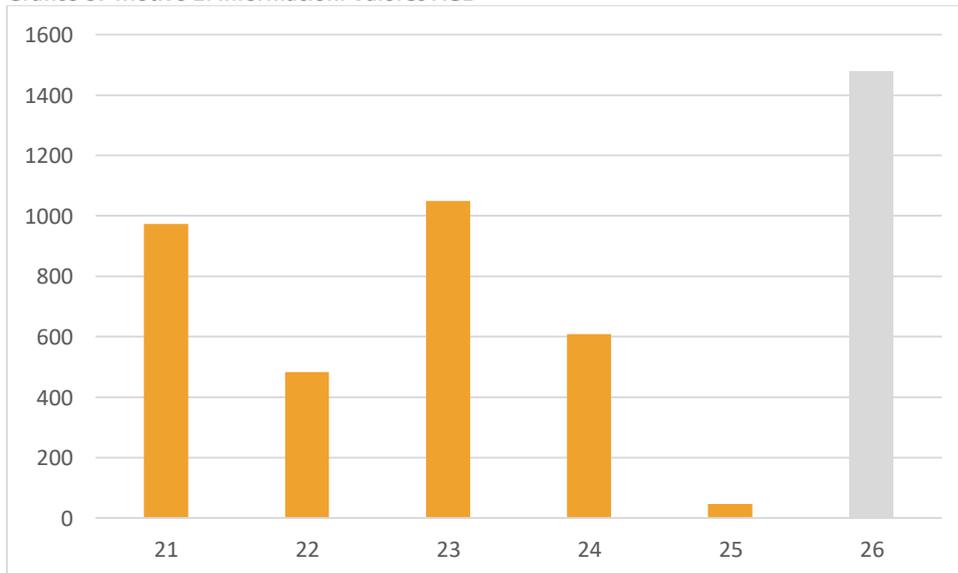
<sup>4</sup> Se muestran las quejas y no las sugerencias por ser mucho más numerosas y representativas

**Gráfico 36 Motivo 1: Accesibilidad horarios e instalaciones. Valores AGE**



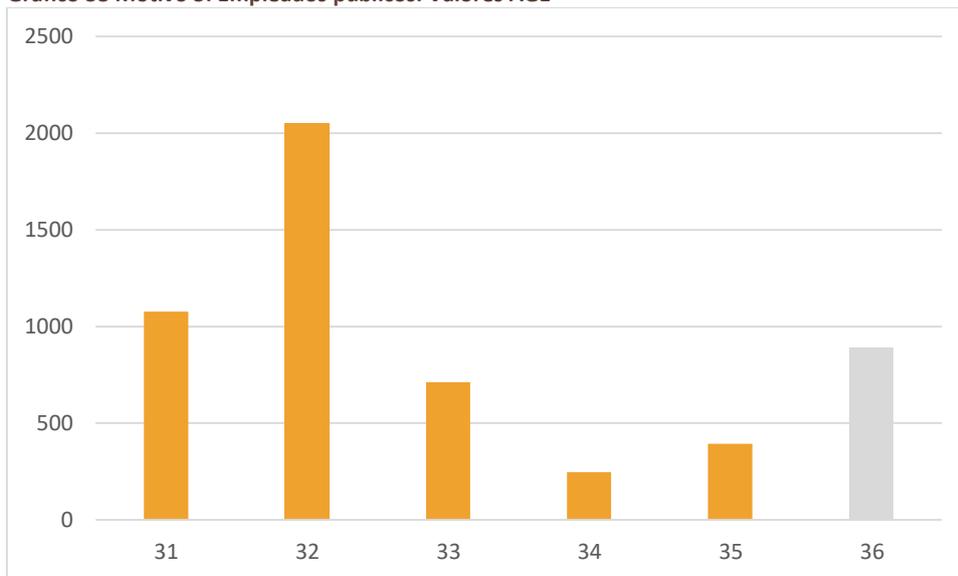
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 1 "Accesibilidad, horarios e instalaciones" se pueden consultar en el Anexo II.

**Gráfico 37 Motivo 2: Información. Valores AGE**



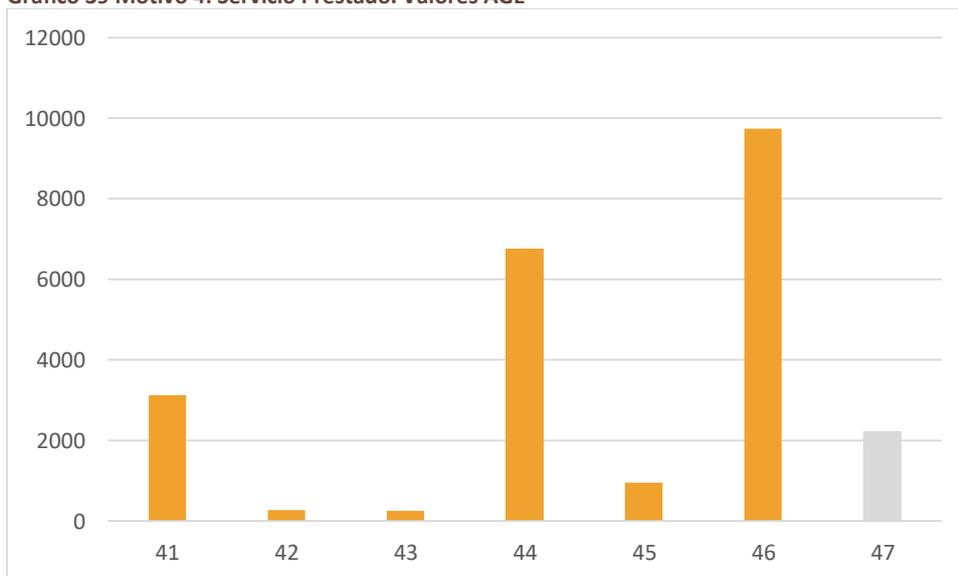
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 2 "Información" se pueden consultar en el Anexo II.

**Gráfico 38 Motivo 3: Empleados públicos. Valores AGE**



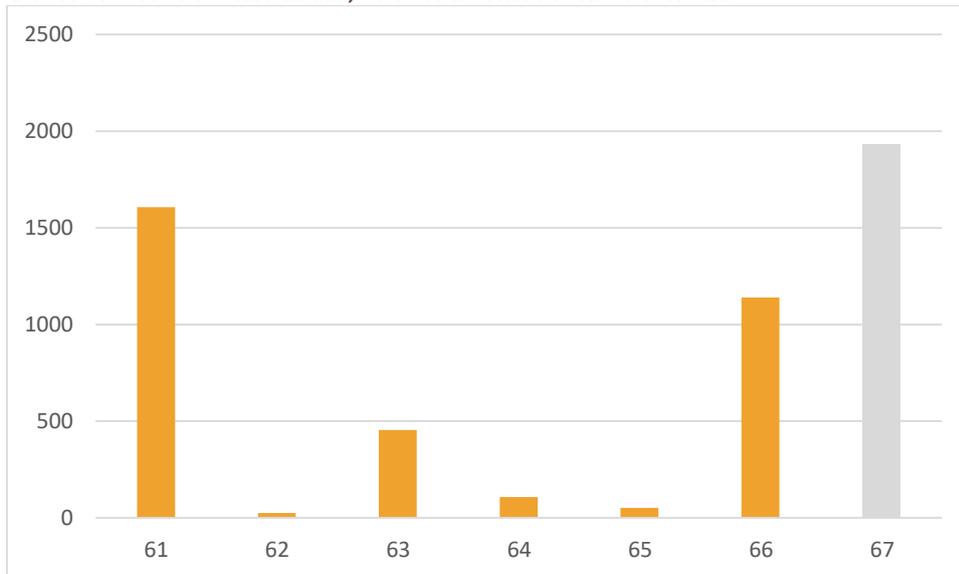
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 3 "Empleados públicos" se pueden consultar en el Anexo II.

**Gráfico 39 Motivo 4: Servicio Prestado. Valores AGE**



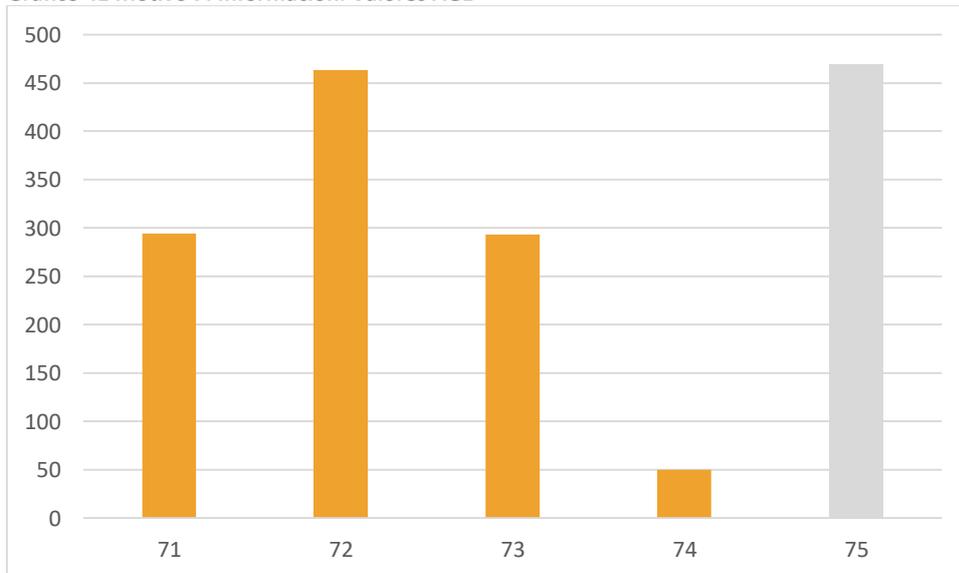
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 4 "Servicio Prestado" se pueden consultar en el Anexo II.

**Gráfico 40 Motivo 6: Accesibilidad, horarios e instalaciones. Valores AGE**



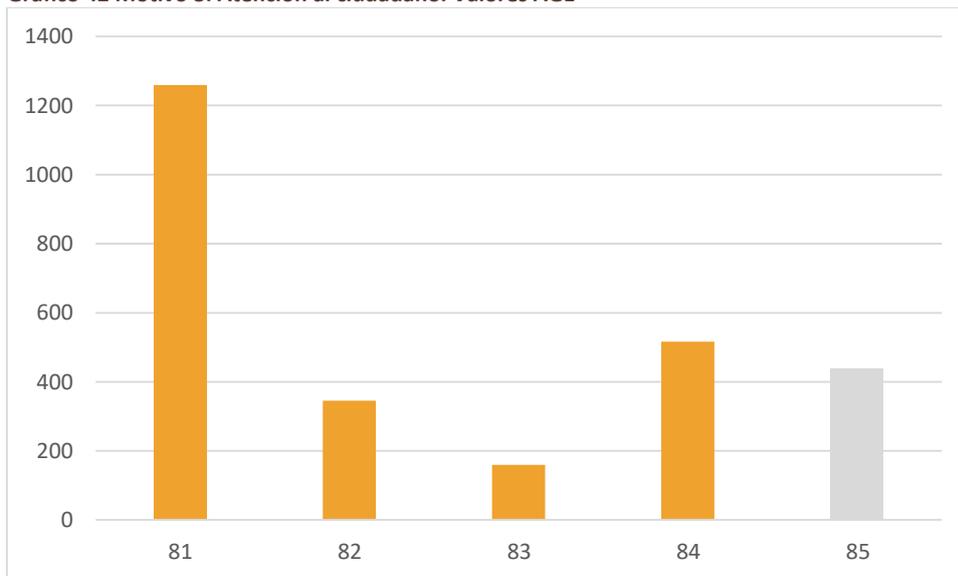
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 6 "Accesibilidad, horarios e instalaciones" se pueden consultar en el Anexo II.

**Gráfico 41 Motivo 7: Información. Valores AGE**



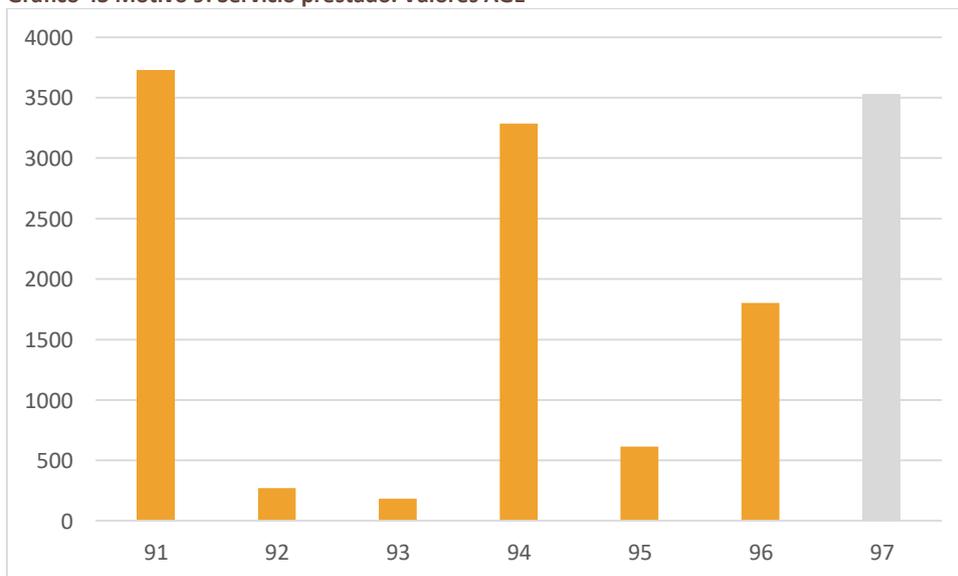
Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 7 "Información" se pueden consultar en el Anexo II.

**Gráfico 42 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 II.

**Gráfico 43 Motivo 9: Servicio prestado. Valores AGE**

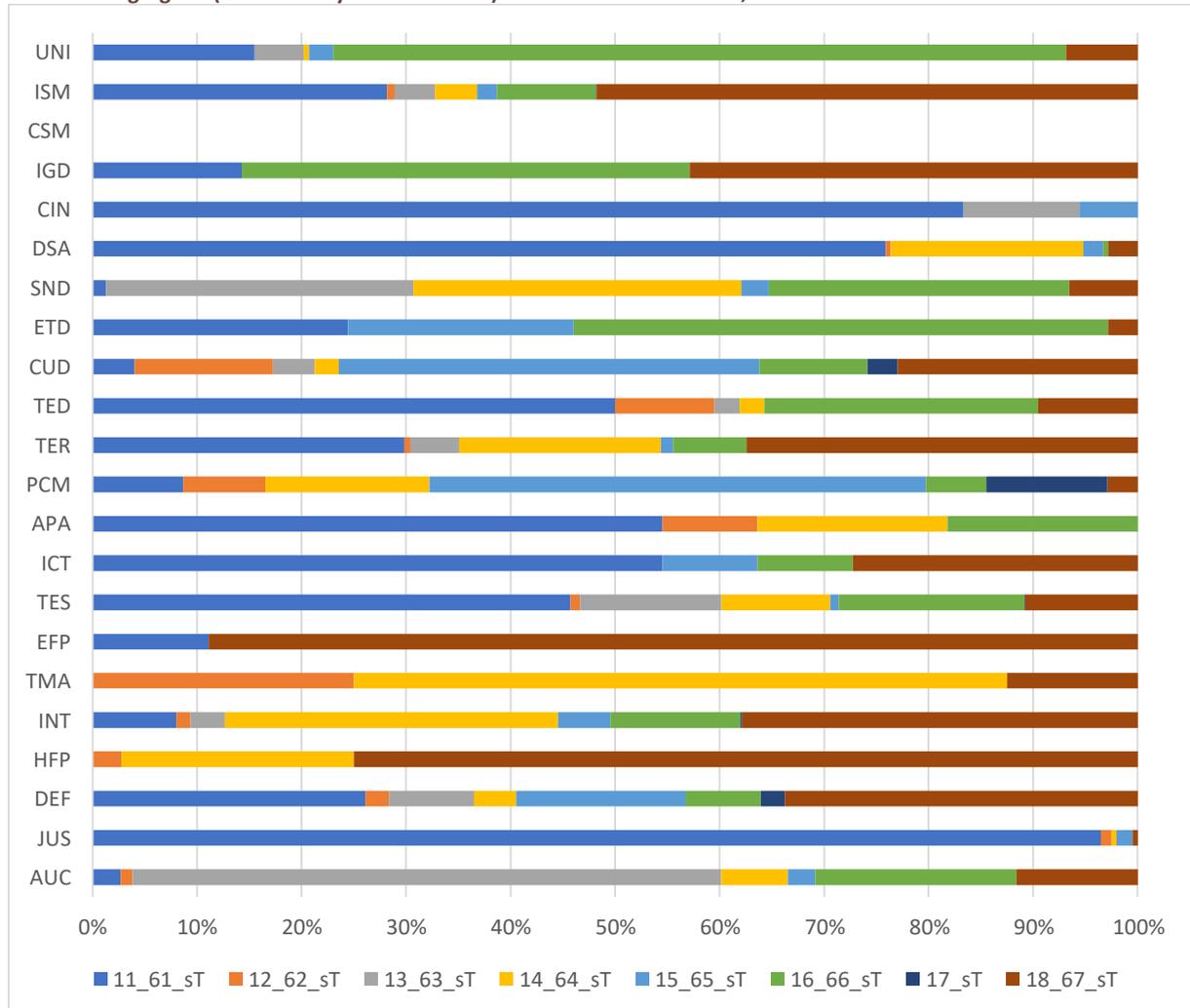


Las acciones de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias incluidas en el motivo 9 “Servicio prestado” se pueden consultar en el Anexo II.

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

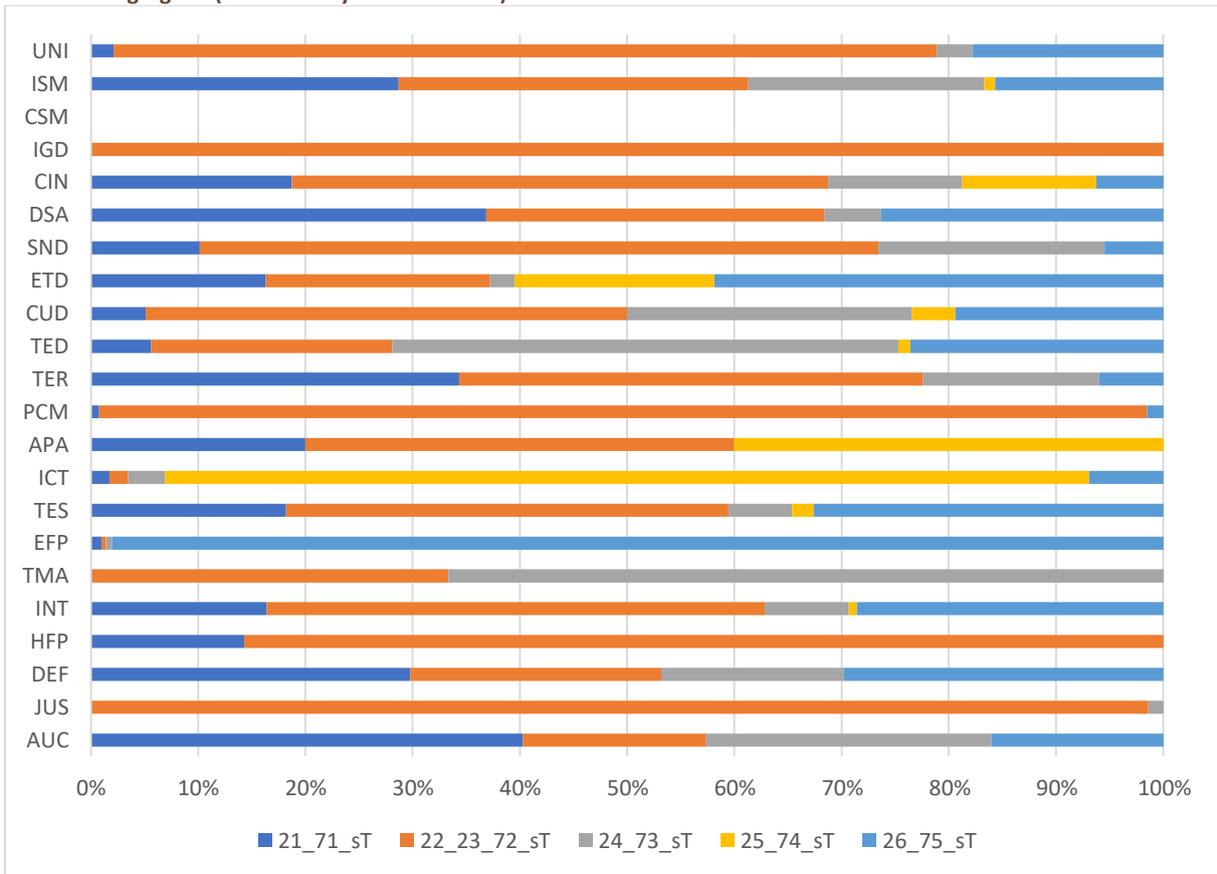
(Servicio prestado). No agrupamos los motivos 3 y 8 porque en este caso no son semejantes al valorar específicamente el trato personal y el trato a distancia en los diferentes servicios prestados.

Gráfico 44 Agregado (electrónico y no electrónico) de causas “Accesibilidad, horarios e instalaciones”



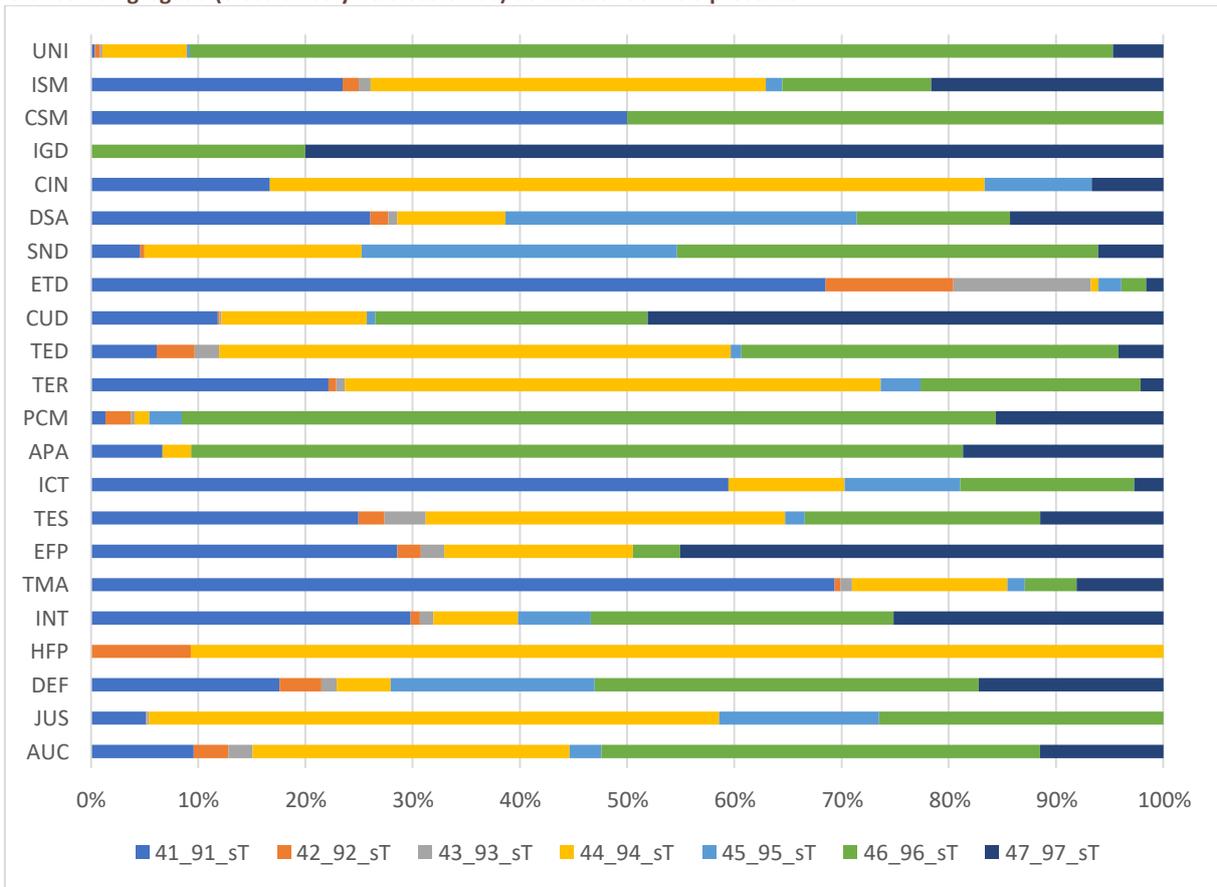
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

Gráfico 45 Agregado (electrónico y no electrónico) de causas "Información"



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

Gráfico 46 Agregado (electrónico y no electrónico) de causas “Servicio prestado”

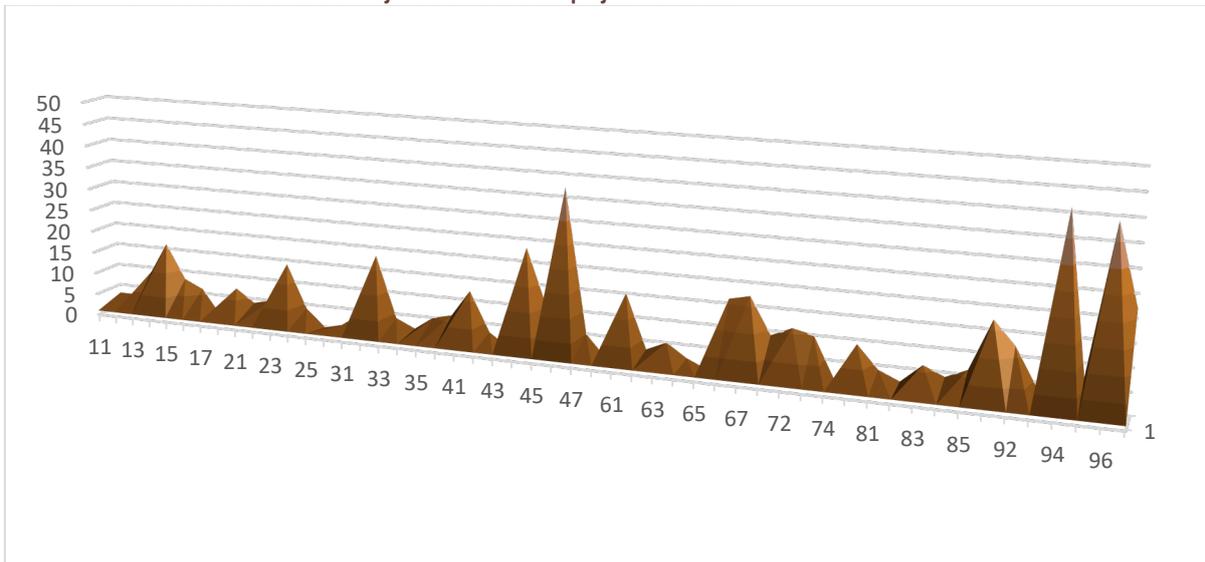


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

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.

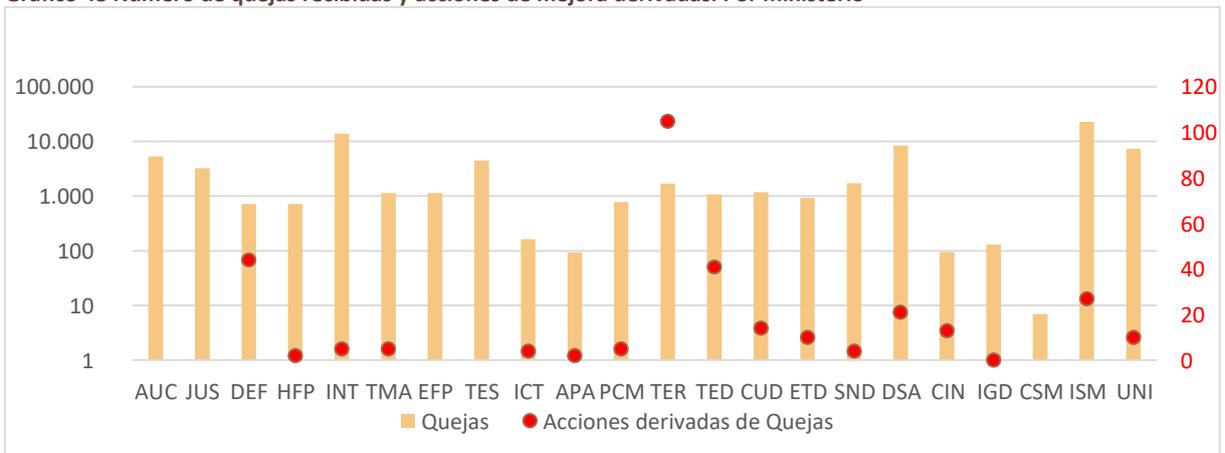
Como se puede observar en el siguiente gráfico, las causas del bloque “Servicio Prestado” concentran la mayor parte de las acciones de mejora identificadas. Fuera de ese grupo, destacan la 14 “Tiempo de espera excesivos”, la 32 “Falta de cortesía o educación de los empleados públicos” y la 61 “Fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos”. El detalle de estas acciones de mejora puede consultarse en el anexo II.

**Gráfico 47 Número de acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa**



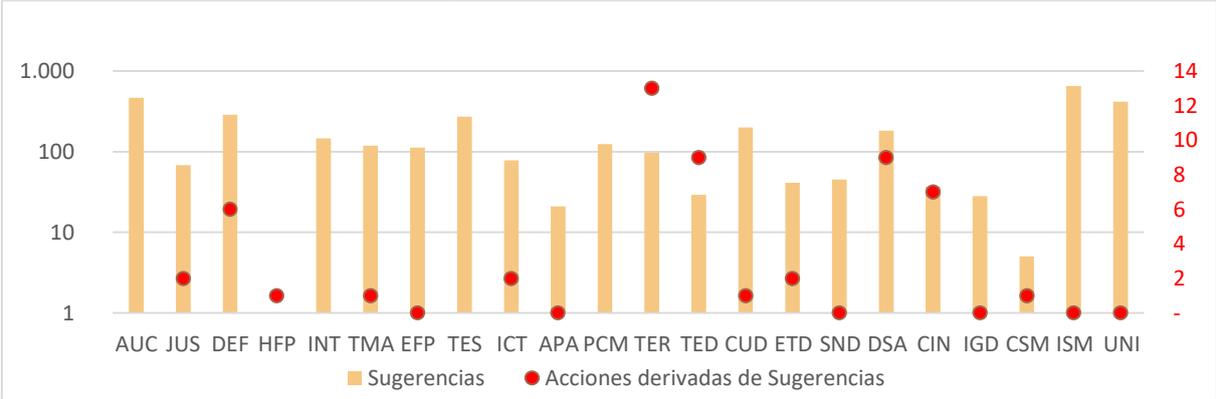
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales.

**Gráfico 48 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 49 Número de sugerencias recibidas y acciones de mejora derivadas. Por ministerio



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

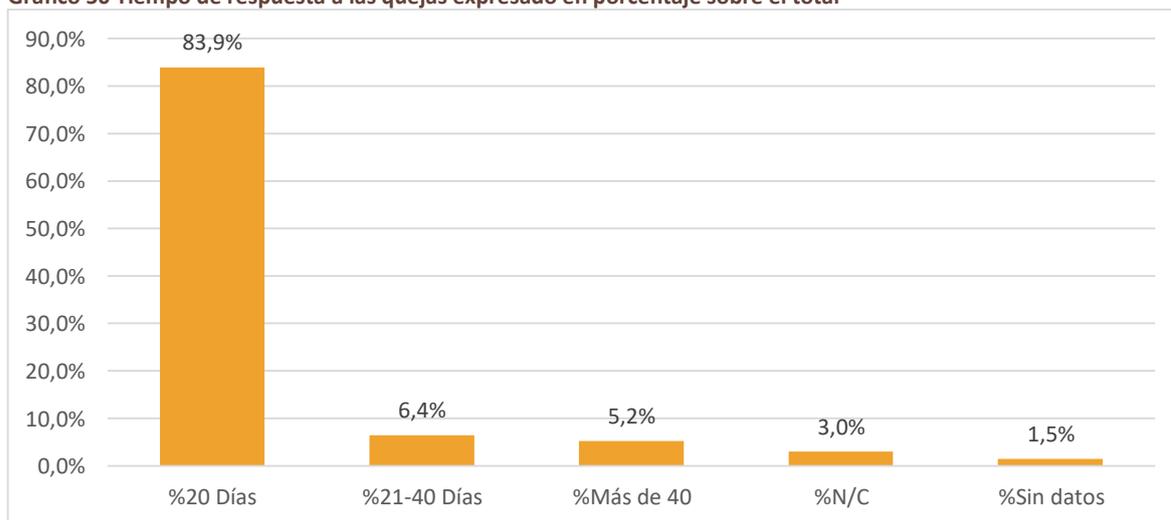
### 3.5.4. Tiempos de respuesta

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 2023 el 83,9% de las quejas recibidas se han contestado en el plazo legalmente establecido, el 6,4% fueron contestadas antes de que trascurrieran 40 días desde su recepción y el 5,2% en un plazo superior a 40 días. Un 3,0% no han sido contestadas por falta de requisitos formales (identificación, dirección, etc.) para dirigir la respuesta.

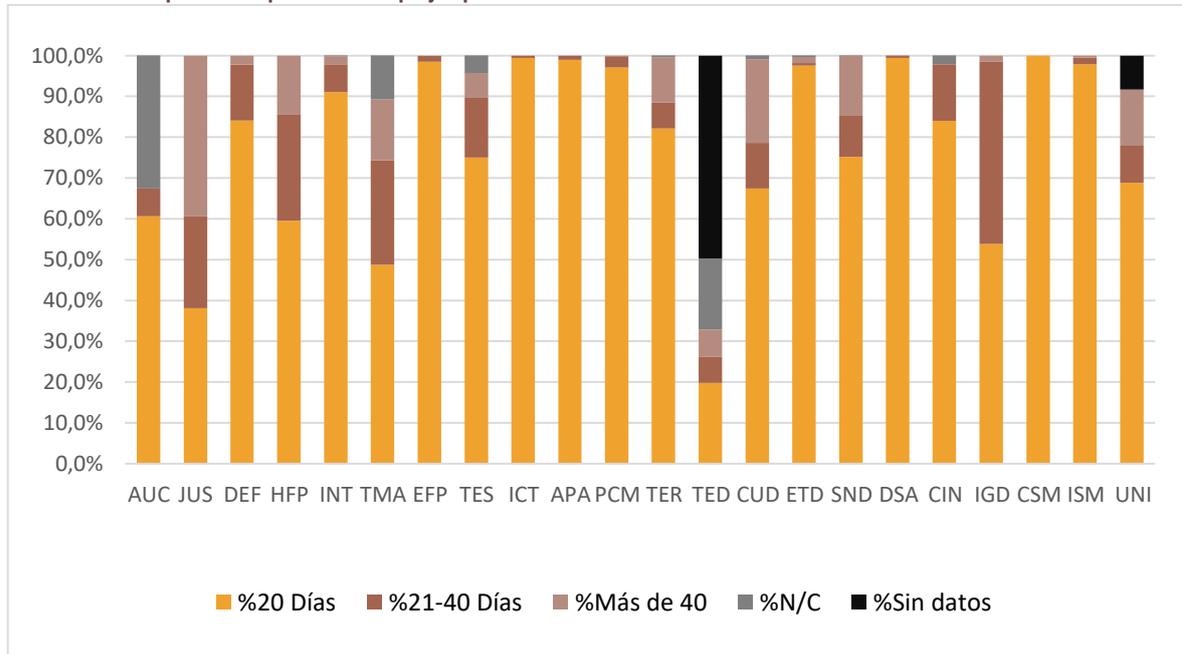
**Gráfico 50 Tiempo de respuesta a las quejas expresado en porcentaje sobre el total**



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 51 Tiempos de respuesta a las quejas por Ministerio



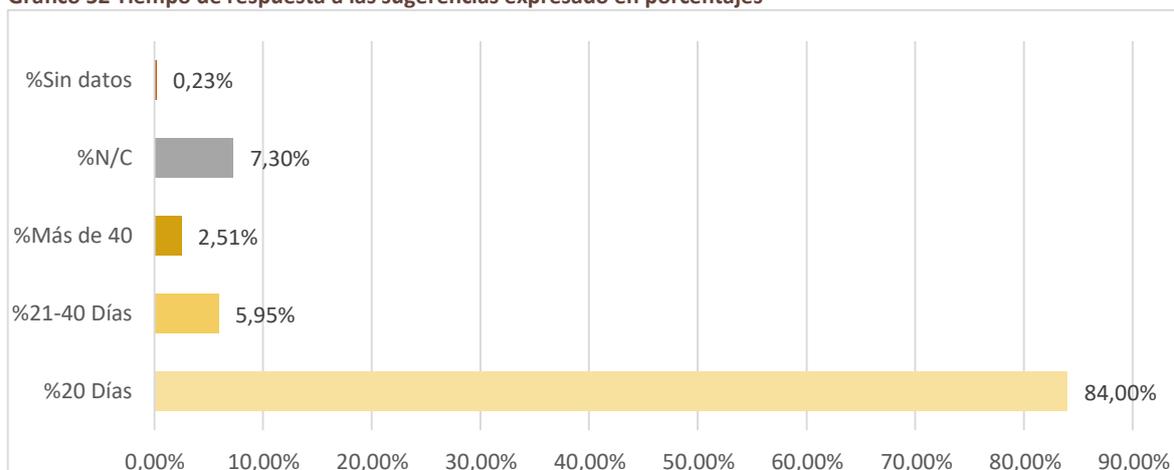
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 26

Los mejores datos sobre tiempos de respuesta a las quejas los han registrado en el Ministerio de Consumo con el 100,0% contestadas en tiempo menor de 20 días hábiles, seguido del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con el 99,4% y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo con el 99,4%.

Por lo que respecta a las sugerencias recibidas en el año 2023, un 84,00% de las mismas fueron contestadas antes de los 20 días hábiles y un 5,95% entre los días 21 y 40. Tan solo un 2,51% fueron contestadas en más de 40 días.

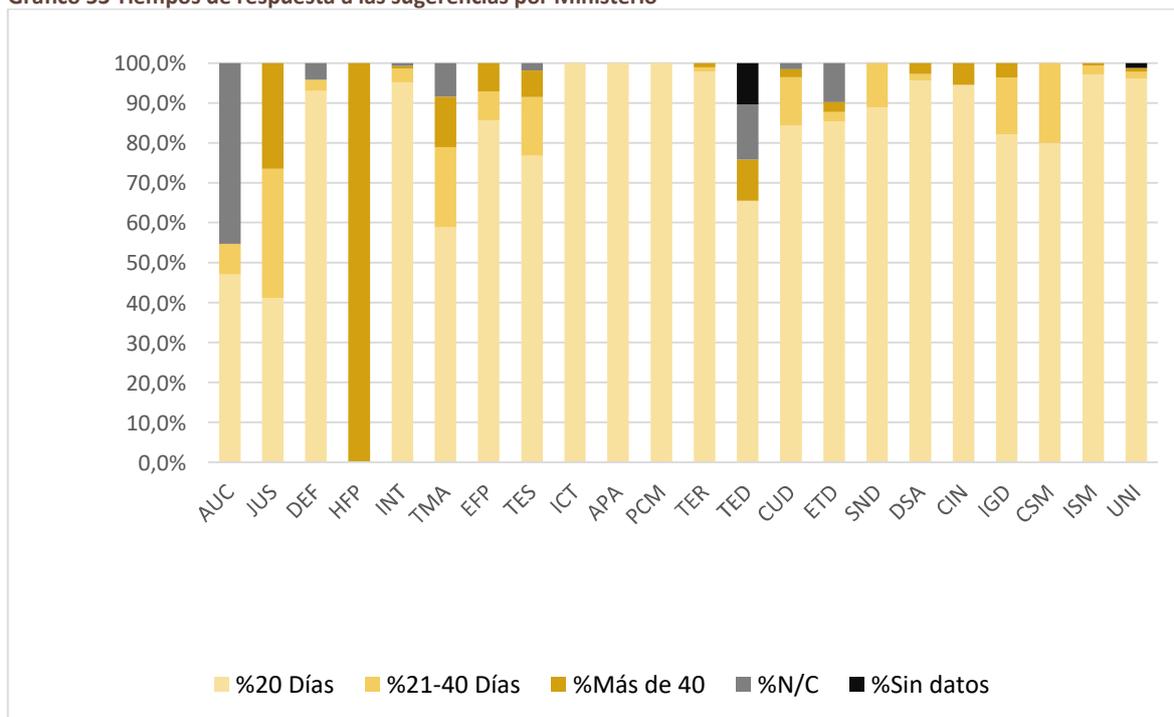
Por otra parte, en 2023 el 7,30% no fueron contestadas por falta de requisitos formales (v.g. falta dirección a la que contestar o falta de datos suficientes de identificación...).

**Gráfico 52 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 53 Tiempos de respuesta a las sugerencias por Ministerio**



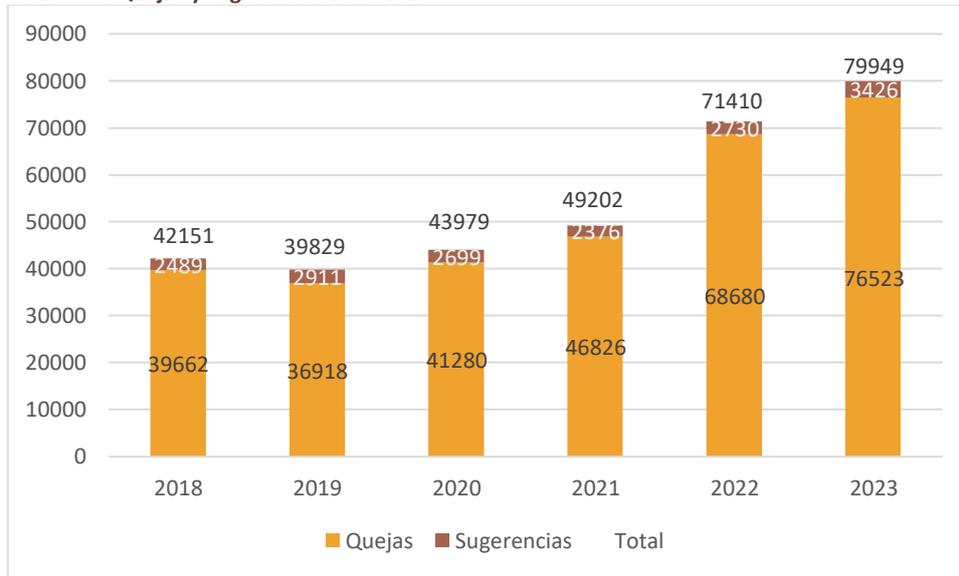
Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales. Tabla 27

Destacan las actuaciones de los Ministerios de Industria, Comercio y Turismo, de Agricultura, Pesca y Alimentación, y de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, 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 2018-2023 se han recibido en la AGE un total de 326.520 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 54.420.

Gráfico 54 Quejas y sugerencias 2018-2023

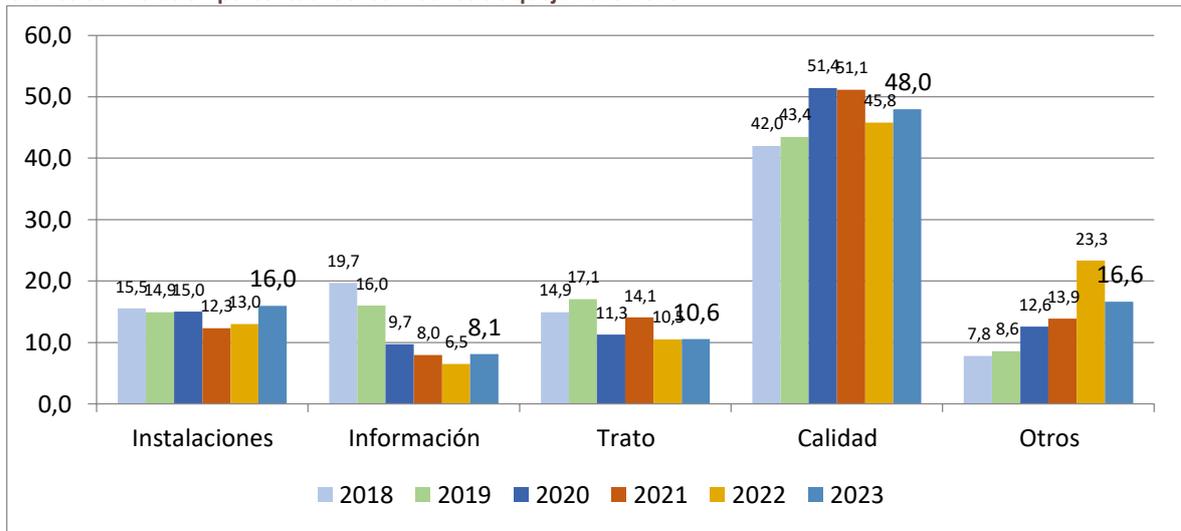


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Desagregando estos datos, durante el periodo 2018-2023 se han recibido en la Administración General del Estado un total de 309.889 quejas, correspondiendo al año 2023 un total de 76.523, esto es un 11,4% más respecto al año 2022, continuando con la serie ascendente iniciada en 2020.

En el periodo 2018-2023 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.

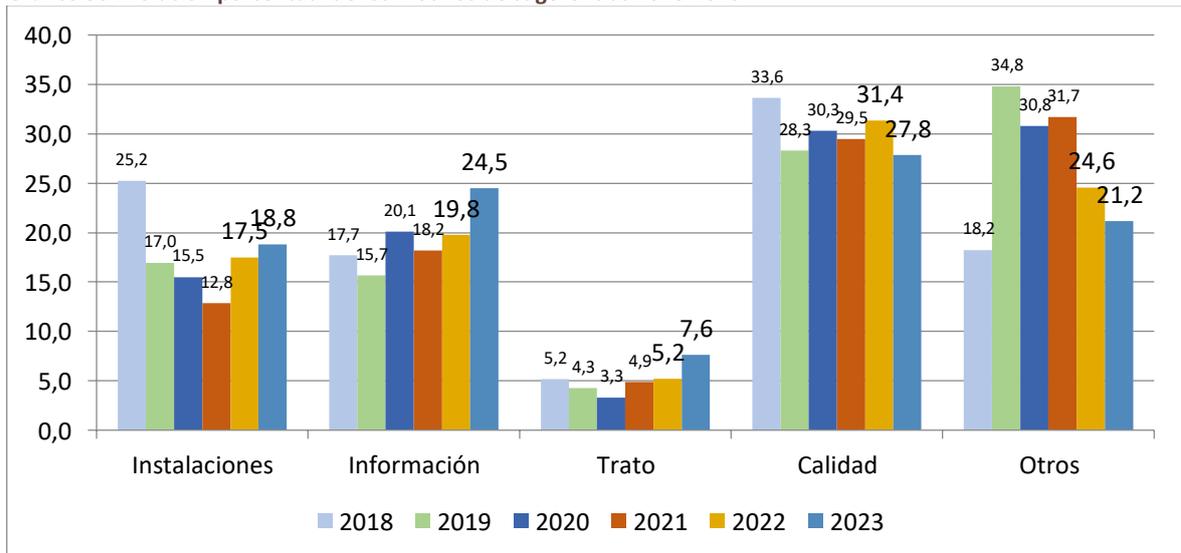
**Gráfico 55 Evolución porcentual de los motivos de queja 2018-2023**



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

Los motivos de presentación de sugerencias en el periodo 2018-2023 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 56 Evolución porcentual de los motivos de sugerencias 2018-2023**

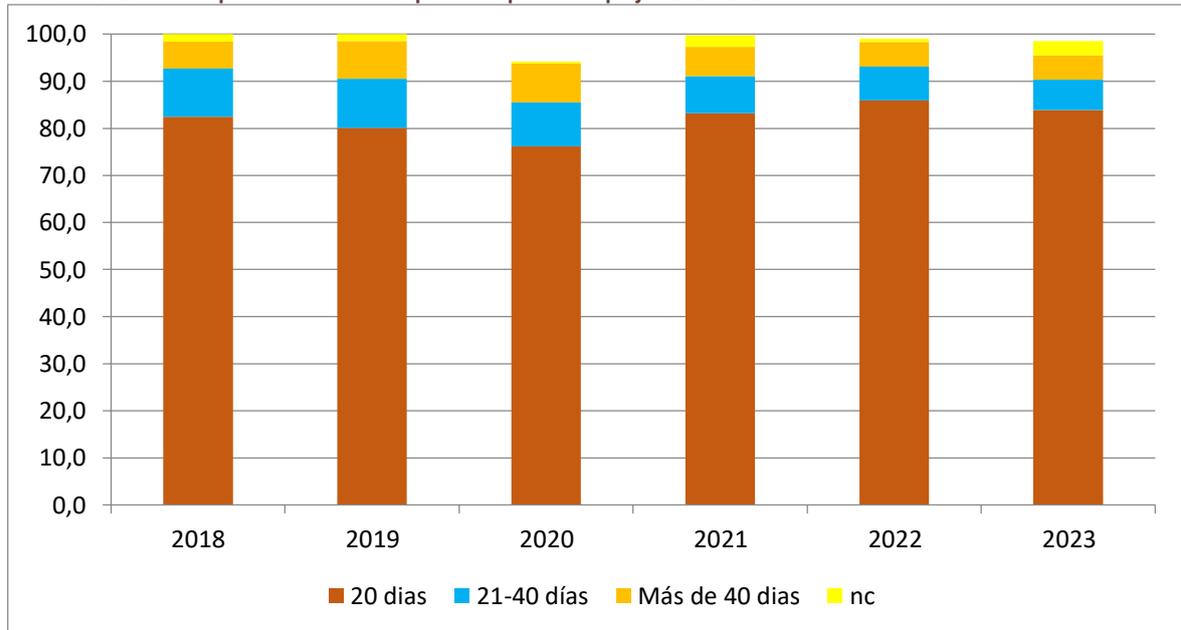


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

En relación con el tiempo de respuesta en el periodo 2018-2023, se constata que el cumplimiento del plazo legal de respuesta se viene cumpliendo en la horquilla comprendida entre el 76% y el 86%.

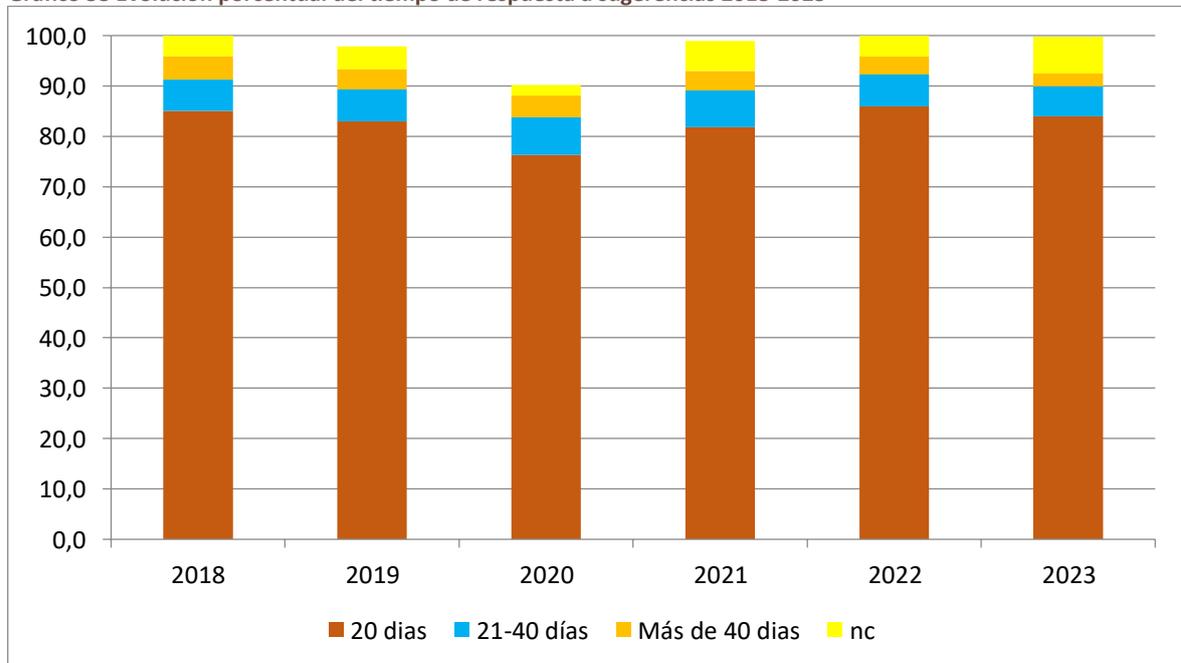
Esta evolución se muestra en los dos gráficos siguientes:

**Gráfico 57 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a quejas 2018-2023**



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

**Gráfico 58 Evolución porcentual del tiempo de respuesta a sugerencias 2018-2023**



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

### **3.6. Programa de evaluación de la calidad**

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

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

- La autoevaluación, como ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar sus fortalezas y deficiencias y reflexionar y establecer los oportunos planes de mejora.
- La evaluación externa, como proceso por el que los órganos o unidades validan los resultados obtenidos en la autoevaluación y se someten a una evaluación por parte de entidades ajenas a la propia organización que valorarán sus resultados conforme a los modelos de referencia.

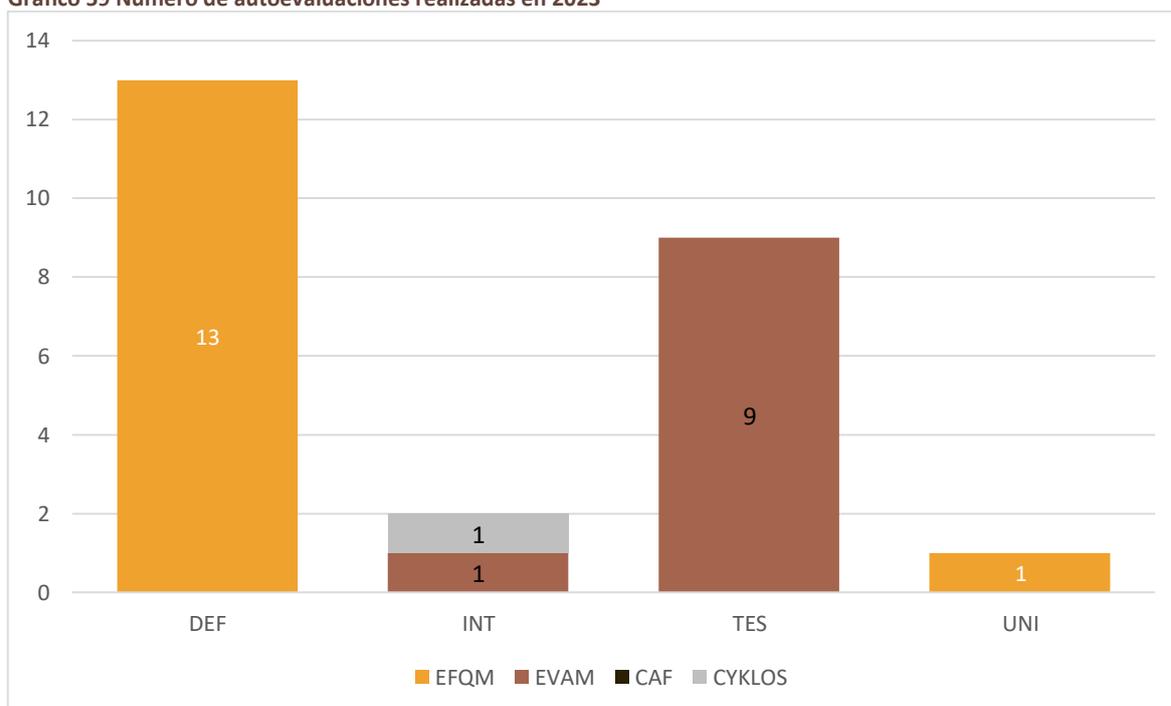
Para la realización de las autoevaluaciones, los órganos y organismos tomarán como referencia, de entre los modelos a los que se ha hecho referencia, el más adecuado a su situación. En función de los resultados obtenidos se elaborarán planes o programas de mejora.

### 3.6.1. Actividad en el programa de evaluación de la calidad en 2023

Durante el año 2023 se han llevado a cabo en la Administración General del Estado un total de 25 procesos de autoevaluación conforme a los modelos de excelencia.

De las autoevaluaciones realizadas, 14 han sido con el modelo EFQM, 10 con el modelo EVAM y 1 con el modelo CYKLOS<sup>5</sup>.

Gráfico 59 Número de autoevaluaciones realizadas en 2023

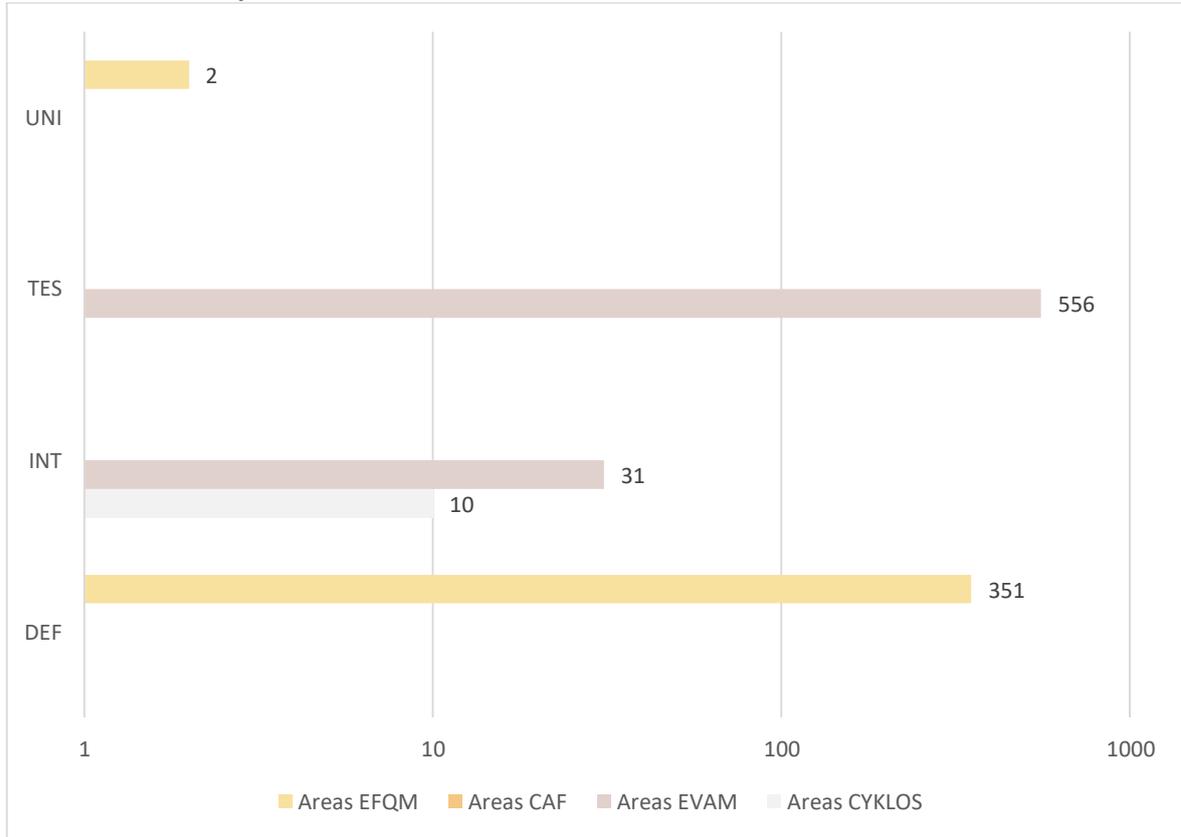


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

Con motivo de las autoevaluaciones, se han detectado un total de 950 áreas de mejora, de las cuales 556 corresponden al Ministerio de Trabajo y Economía Social y 351 al Ministerio de Defensa.

<sup>5</sup> 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 60 Áreas de mejora detectadas en las autoevaluaciones de 2023

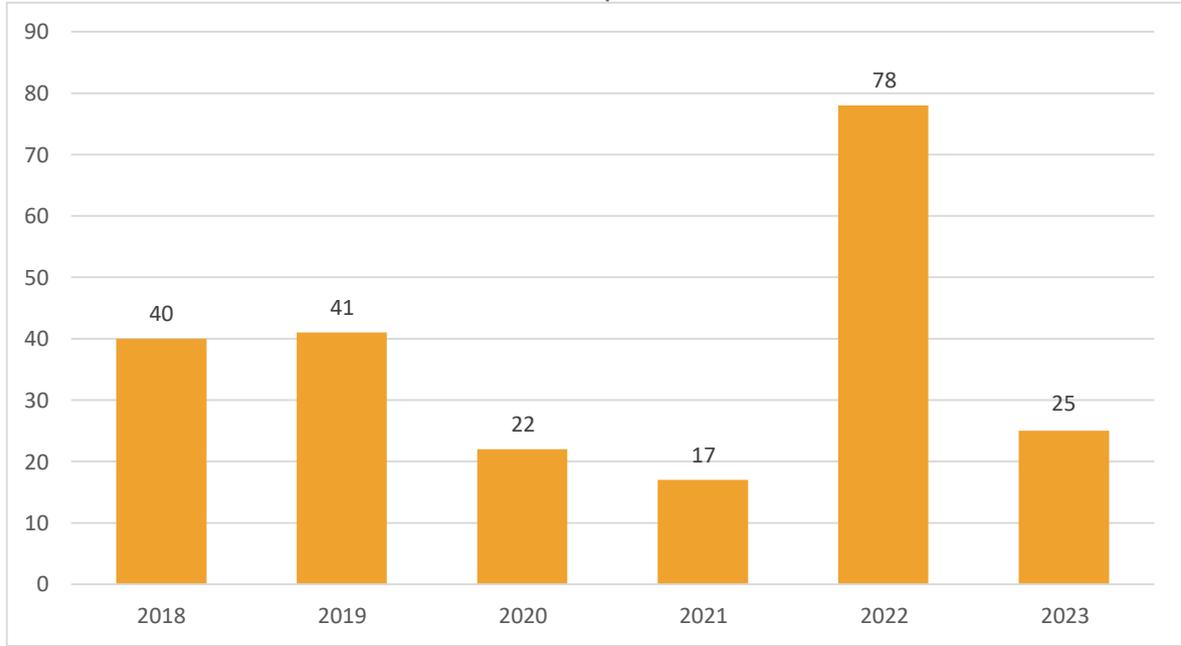


Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los Departamentos Ministeriales

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

Durante el periodo 2018-2023 se han realizado un total de 223 autoevaluaciones conforme a modelos de excelencia, lo que arroja un promedio anual de 37,2 autoevaluaciones.

Gráfico 61 Evolución del número de autoevaluaciones en el periodo 2018-2023



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

### 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 XVI edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública por Orden HFP/83/2023, de 19 de enero, publicada en el BOE del 1 de febrero de ese mismo año.

### **3.7.1. Subprograma de reconocimiento a la excelencia**

La Dirección General de Gobernanza Pública emitió en 2023, 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.

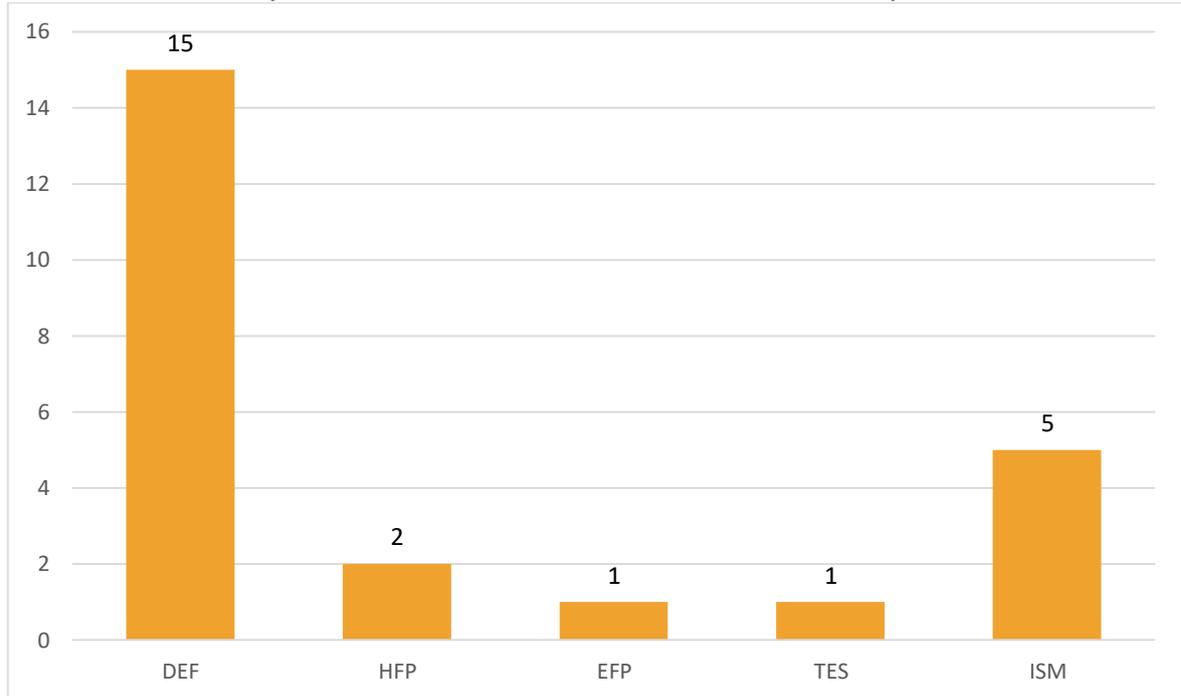
De acuerdo con el mencionado procedimiento, se emite una certificación del nivel de excelencia a aquellas organizaciones que se hayan autoevaluado conforme a modelos de referencia y hayan sometido sus resultados a la correspondiente validación, de acuerdo con el programa de reconocimiento. El proceso 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 17 organizaciones de la AGE, 12 del Ministerio de Defensa, 2 del Ministerio de Hacienda y Función Pública, 2 del Ministerio de Trabajo y Economía Social y 1 del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Además, en 2023 renovaron su certificación 8 organizaciones públicas de la AGE.

En total, durante el año 2023 se emitieron por parte de la DGGP un total de 24 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 12 certificaciones y 1 renovación.

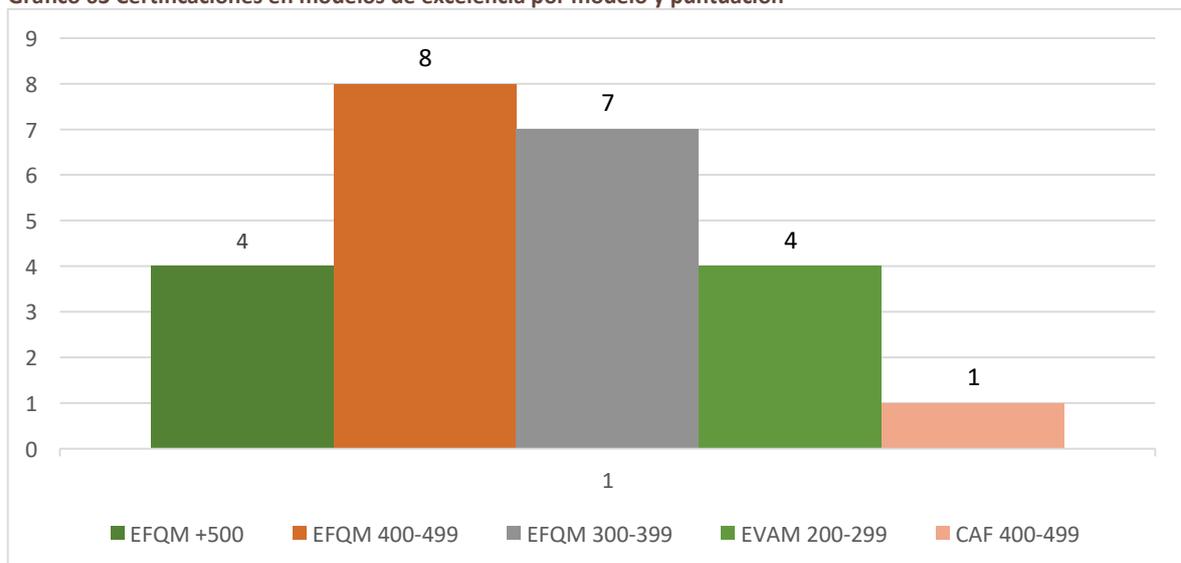
**Gráfico 62 Certificaciones y renovaciones en modelos de excelencia de la DGGP en 2023 por Ministerios**



Fuente: elaboración propia

Desde la perspectiva de los tipos de modelos, tres han sido los modelos utilizados por las organizaciones públicas: EFQM, CAF y EVAM. Así, durante el año 2023 se han emitido 19 certificaciones conforme al modelo EFQM, de las que 13 han sido nuevas y 6 se han correspondido con renovaciones de certificados obtenidos anteriormente. Conforme al modelo EVAM se ha producido 2 certificaciones nuevas y 2 renovaciones y, por último, en relación con el modelo CAF se ha llevado a cabo 1 nueva certificación.

**Gráfico 63 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 4 Certificaciones (y renovaciones) conforme a modelos de excelencia

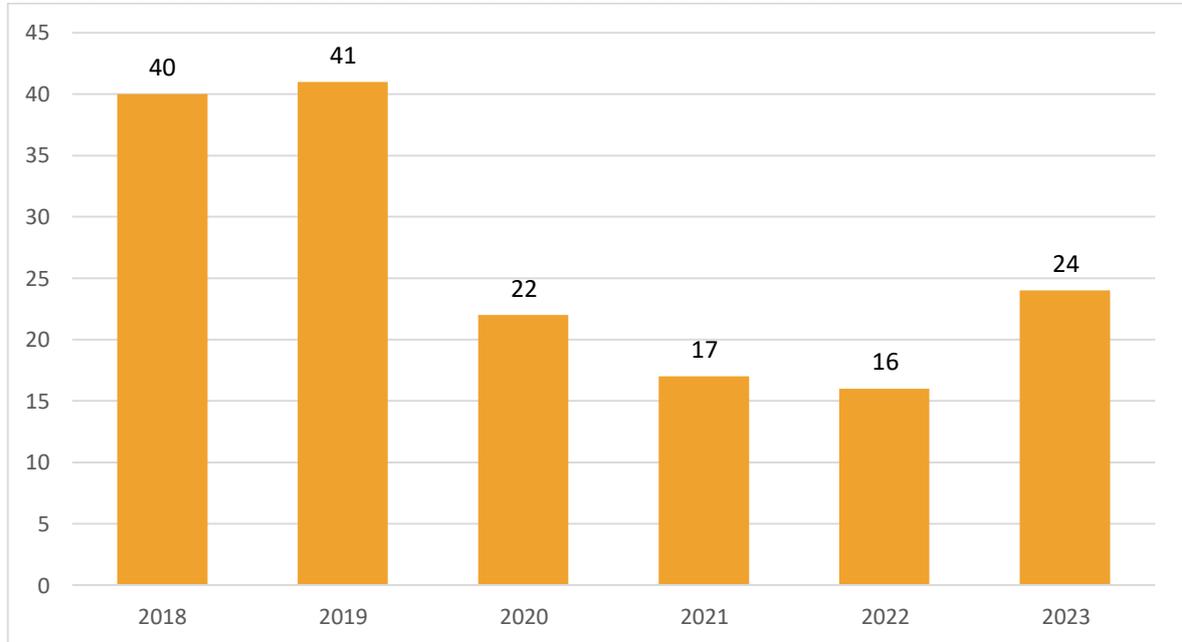
MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	MODELO	NIVEL	NUEVA / RENOVACION
HFP	Dirección General De Costes De Personal	CAF	400-499	Nueva
DEF	Subdelegación De Defensa En Cádiz	EFQM	+500	Nueva
DEF	Delegación De Defensa En Aragón	EFQM	+500	Nueva
DEF	Delegación Defensa En La Ciudad De Melilla	EFQM	+500	Nueva
DEF	Subdelegación De Defensa En Palencia	EFQM	400-499	Nueva
EFP	Oficina De Atención Al Ciudadano	EFQM	400-499	Nueva
DEF	Subdelegación De Defensa En Granada	EFQM	400-499	Nueva
DEF	Delegación De Defensa En Navarra	EFQM	400-499	Nueva
DEF	Subdelegación De Defensa En Guadalajara	EFQM	400-499	Nueva
DEF	Delegación Especial Del ISFAS De Toledo	EFQM	300-399	Nueva
DEF	Delegación Defensa En Cantabria	EFQM	300-399	Nueva
DEF	Delegación De Defensa En El País Vasco	EFQM	300-399	Nueva
DEF	Delegación De Defensa En La Rioja	EFQM	300-399	Nueva
DEF	Delegación Especial Isfas Valencia	EFQM	300-399	Nueva
HFP	Oficina De Información Y Atención Al Ciudadano De La Subdirección General De Transparencia Y Atención Al Ciudadano	EVAM	200-299	Nueva
TES	Dirección Provincial Sepe Castellón	EVAM	200-299	Nueva
DEF	Delegación De Defensa En La Ciudad De Ceuta	EFQM	+500	Renovación
ISM	Dirección Provincial Del Instituto Nacional De La Seguridad Social De Granada	EFQM	400-499	Renovación
DEF	Delegación De Defensa En Cataluña	EFQM	400-499	Renovación
DEF	Subdelegación De Defensa En Soria	EFQM	400-499	Renovación
ISM	Dirección Provincial De La TGSS De Pontevedra	EFQM	300-399	Renovación
ISM	Dirección Provincial De La Tesorería General De La Seguridad Social De Jaén	EFQM	300-399	Renovación
ISM	Instituto Social De La Marina. Dirección Provincial Valencia	EVAM	200-299	Renovación
ISM	Instituto Social De La Marina	EVAM	200-299	Renovación

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

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

Durante el periodo 2018-2023 se han emitido un total de 160 certificados en modelos de excelencia, conforme al procedimiento establecido en el Marco General, a órganos y organizaciones de la AGE.

Gráfico 64 Número de certificaciones conforme a modelos de excelencia 2018-2023



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

### 3.7.3. 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/83/2023, de 19 de enero, los Premios a la calidad e innovación en la gestión pública se convocaron en sus tres modalidades: Excelencia, Innovación y Ciudadanía.

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

De entre las 17 organizaciones de la AGE que se presentaron al proceso de Reconocimiento del Nivel de Excelencia y Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, XVI edición, en 2023 optaron al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 9 de ellas-

Tabla 5 Organizaciones, certificadas en 2023, candidatas a Premio Excelencia XVI Edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	MODELO	NIVEL
HFP	Dirección General de Costes de Personal	CAF	400-499
DEF	Subdelegación de Defensa en Cádiz	EFQM	+500
DEF	Delegación de Defensa en Aragón	EFQM	+500
DEF	Delegación de Defensa en la Ciudad De Melilla	EFQM	+500
DEF	Subdelegación de Defensa en Palencia	EFQM	400-499
EFP	Oficina de Atención al Ciudadano	EFQM	400-499
DEF	Subdelegación de Defensa en Granada	EFQM	400-499
DEF	Delegación de Defensa en Navarra	EFQM	400-499
DEF	Subdelegación de Defensa en Guadalajara	EFQM	400-499

Fuente: datos de la DGGP

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

En 2023 se presentaron 6 organizaciones de la AGE.

Tabla 6 Organizaciones candidatas Premio Innovación XVI edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	PRACTICA
ETD	Secretaría General de la Administración Digital	Servicio de automatización inteligente de procesos de la Administración General del Estado
JUS	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia Cubo Contreras	Robotización en la Administración de Justicia
TER	Dirección General de la AGE en el territorio	La Administración cerca de ti
ISM	Instituto Social de la Marina	APP ISM en tu bolsillo
ICT	Oficina Española de Patentes y Marcas	Nueva metodología de gestión de proveedores
ETD	Entidad pública empresarial Red.es	Programa Kit Digital - Ayudas económicas para la transformación digital de pymes y autónomos

Fuente: datos de la DGGP

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

En 2023 se presentaron 5 organizaciones de la AGE.

Tabla 7 Organizaciones (AGE) candidatas Premio Ciudadanía, XVI edición

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	PRACTICA
<b>IGD</b>	Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género	Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022 - 2025
<b>TER</b>	Subdelegación del Gobierno en Ourense	Plan de Fortalecimiento y Mejora de la Calidad en la Atención Presencial al Público en la SGOu: "La Subdelegación a Tu Servicio"
<b>HFP</b>	Agencia Estatal de Administración Tributaria	Nueva funcionalidad de la app AEAT: Pagar, Aplazar Y Consultar
<b>TED</b>	Confederación Hidrográfica del Ebro	SAIH-EBRO. 25 aniversario. 1997-2022
<b>INT</b>	Dirección General de la Guardia Civil	Proyecto de cita previa en la Guardia Civil para la atención a la ciudadanía.

Fuente: datos de la DGGP

El proceso de concesión de la XVI edición de los Premios finalizó en 2023 con la publicación de la Orden HFP/851/2023, de 14 de julio, por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XVI edición (BOE del 24 de julio).

En el ámbito de la AGE fueron galardonadas 4 organizaciones, con el siguiente detalle:

Tabla 8 Relación de Premios XVI edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública (AGE)

MINISTERIO	UNIDAD/ORGANIZACIÓN	CATEGORIA	PREMIO
<b>Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones</b>	Instituto Social de la Marina	Premio Innovación en la gestión	PREMIO
<b>Ministerio de Hacienda y Función Pública</b>	Agencia Estatal de Administración Tributaria	Premio Ciudadanía	PREMIO
<b>Ministerio de Defensa</b>	Delegación de Defensa en Aragón	Premio Excelencia	ACCÉSIT
<b>Ministerio de Justicia</b>	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia	Premio Innovación en la gestión	ACCÉSIT

Fuente: datos de la DGGP

### 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 2023, en el Anexo II de este informe se publican 132 prácticas, que cumplen las características esenciales de una innovación pública<sup>6</sup>:

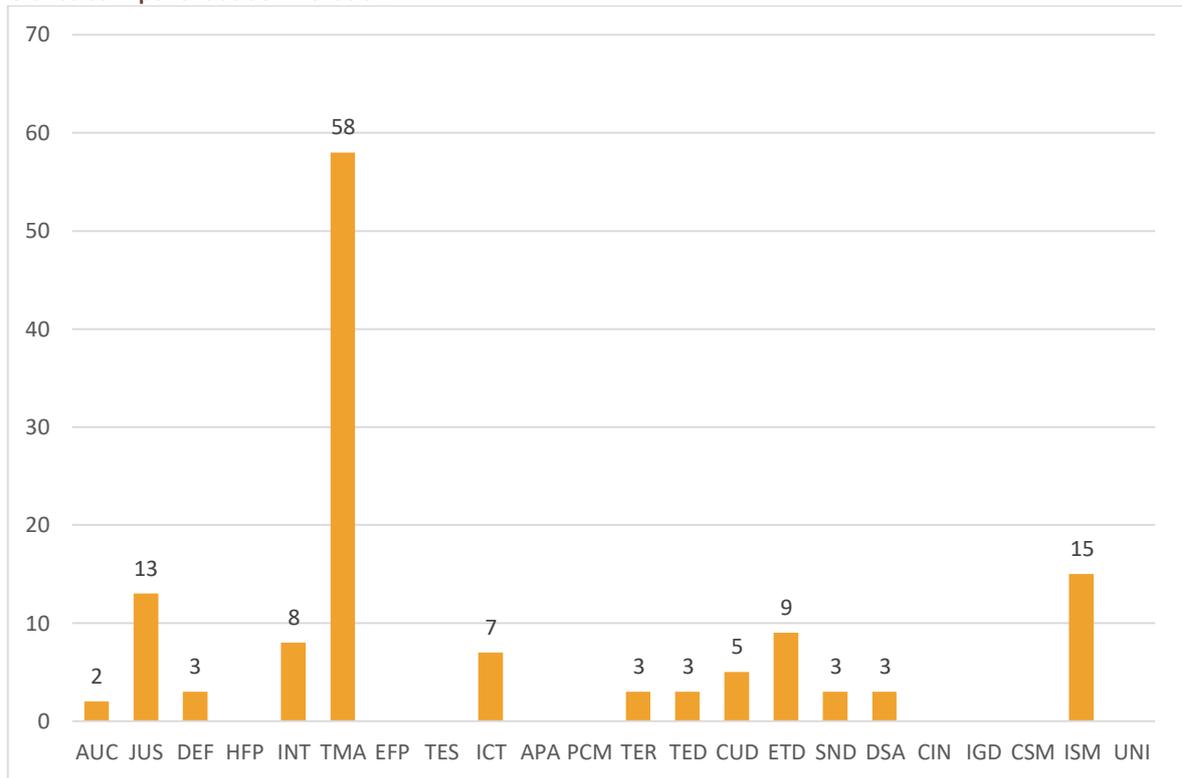
- **Novedad:** introducción de enfoques enteramente nuevos o ya existentes en modos o contextos enteramente nuevos
- **Implementación:** la práctica debe estar ejecutada de alguna forma o tener influencia tangible; son prácticas, no ideas teóricas o proyectos en papel.
- **Impacto (valor público<sup>7</sup>):** la innovación debe proporcionar resultados públicos mejores y concretos, incluyendo eficiencia, eficacia, efectos e incremento de la satisfacción.

---

<sup>6</sup> Tal y como se describía en el formulario de petición de datos.

<sup>7</sup> Cambios o mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía como resultado de los servicios y bienes que el Estado pone en marcha a través de diversas políticas, programas y proyectos

Gráfico 65 Experiencias de innovación<sup>8</sup>



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

<sup>8</sup> Se incluyen las experiencias de innovación de los OAV en sus respectivos ministerios

## 4. Organismos de Aplicación Voluntaria

A continuación, se muestran una serie de cuadros resumen de cada uno de los 9 organismos que han informado voluntariamente de los datos relacionados con la aplicación en 2023 de los programas de calidad del Marco General.

### 4.1. Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

#### 4.1.1. Puertos del Estado y Autoridades Portuarias

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	24	6,80
Encuesta de Satisfacción	26	33,17
Participantes en AD/ES	7163	11258,50
Cumplimiento Cartas de Servicios	63%	81%
Quejas	852	726,17
Sugerencias	57	78,17
Respuesta < 20 días	734 (86%)	87%
1er. Motivo Quejas	Instalaciones/accesibilidad (530-63%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	25	49,50
Experiencias de Innovación	41	27,33

#### 4.1.2. ENAIRE

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	0	2,50
Encuesta de Satisfacción	2	2,00
Participantes en AD/ES	56	180,67
Cumplimiento Cartas de Servicios	100%	92,6%
Quejas	79	51,17
Sugerencias	1	3,20
Respuesta < 20 días	67 (85%)	70%
1er. Motivo Quejas	Calidad del servicio (66-72%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	1	2,50
Experiencias de Innovación	1	1,00

#### 4.1.3. Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	0	1,00
Encuesta de Satisfacción	2	1,20
Participantes en AD/ES	9617	9543,00
Cumplimiento Cartas de Servicios	0%	-
Quejas	2791	2661,33
Sugerencias	0	-
Respuesta < 20 días	2563 (92%)	88%
1er. Motivo Quejas	Instalaciones/accesibilidad (1552-56%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	0	-
Experiencias de Innovación	5	4,40

#### 4.1.4. Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	0	-
Encuesta de Satisfacción	1	1,17
Participantes en AD/ES	100	146,17
Cumplimiento Cartas de Servicios	88%	95,1%
Quejas	3	4,83
Sugerencias	0	12,50
Respuesta < 20 días	1 (33%)	75%
1er. Motivo Quejas	Otras (3-100%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	1	2,00
Experiencias de Innovación	0	1,00

#### 4.1.5. Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	11	11,50
Encuesta de Satisfacción	11	9,80
Participantes en AD/ES	99626	58420
Cumplimiento Cartas de Servicios	0%	-
Quejas	353665	207627,83

Sugerencias	0	-
Respuesta < 20 días	100963 (29%)	47%
1er. Motivo Quejas	Otras (353.665-100%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	6	12
Experiencias de Innovación	3	1,33

## 4.2. Ministerio de Cultura y Deporte

### 4.2.1. Museo Nacional del Prado

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	0	1,20
Encuesta de Satisfacción	13	3,67
Participantes en AD/ES	5327	8481,50
Cumplimiento Cartas de Servicios	99%	97,2%
Quejas	533	379,33
Sugerencias	17	12,17
Respuesta < 20 días	178 (33%)	45%
1er. Motivo Quejas	Calidad del servicio (263-52%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	6	7,25
Experiencias de Innovación	2	8,00

### 4.2.2. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	0	4,00
Encuesta de Satisfacción	3	2,50
Participantes en AD/ES	123	1648492
Cumplimiento Cartas de Servicios	99%	95%
Quejas	224	197,00
Sugerencias	39	47,00
Respuesta < 20 días	201 (90%)	94%
1er. Motivo Quejas	Trato/Atención (66-29%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	9	20,20
Experiencias de Innovación	2	1,50

### 4.3. Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

#### 4.3.1. Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE)

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	0	-
Encuesta de Satisfacción	0	1,00
Participantes en AD/ES	0	540,50
Cumplimiento Cartas de Servicios	0%	-
Quejas	38	26,67
Sugerencias	15	21,00
Respuesta < 20 días	38 (100%)	-
1er. Motivo Quejas	Sede electrónica/accesibilidad (28-78%)	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	0	-
Experiencias de Innovación	0	-

### 4.4. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

#### 4.4.1. Entidad Pública Empresarial Red.es

Programa	2023	Promedio 2018-2023
Análisis de la Demanda	13	9,33
Encuesta de Satisfacción	13	9,33
Participantes en AD/ES	372588	253764,67
Cumplimiento Cartas de Servicios	100%	100,0%
Quejas	0	-
Sugerencias	0	-
Respuesta < 20 días	-	-
1er. Motivo Quejas	-	-
Acciones de Mejora derivadas QyS	0	-
Experiencias de Innovación	0	1,00

## 5. 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 2023 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 2023 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 513 objetivos en los 122 planes presentados, que supone un aumento aproximado del 18% sobre los objetivos establecidos en el periodo anterior.

Se han incorporado en el informe url's específicas para cada uno de los programas de calidad. Pueden ser consultadas en el Anexo III.

### **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 2023, ya que diecinueve de los veintidós Departamentos Ministeriales presentan actividad en este programa.

En concreto, se han realizado un total de 549 estudios a usuarios externos. De ellos un 76,68% son estudios de evaluación de la satisfacción y el restante 23,32% 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 (91%) 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 que 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 2023, se encuentran vigentes 220 cartas de servicios.

El grado cumplimiento de los compromisos explicitados en las cartas es elevado ya que la práctica totalidad se encuentran en la horquilla superior (entre 90 y 100%), situándose la media en un 94,41%.

Respecto a los OAV, a 31 de diciembre de 2023 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 2023, cabría resaltar tres aspectos:

- Primero. – Un 83,9% de las quejas se contestan dentro del plazo establecido de 20 días hábiles. En el caso de las Sugerencias es del 84%.
- Segundo. - Un porcentaje de las quejas del 45,9% 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 47%. 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 (48% y 27,8% 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.

Por otra parte, se observa que el 16,6% de las quejas y el 21,2% 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. No obstante, cabe destacar que ambos valores se han reducido alrededor de un 30% con respecto al año anterior.

Durante el periodo 2018-2023, se han recibido en la Administración General del Estado un total de 309.889 quejas, correspondiendo al año 2023 un total de 76.523. Esta cifra supone un 11,4% más respecto al año 2022, continuando con la serie ascendente iniciada en 2019. 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 a lo largo de los años.

En cuanto a las acciones de mejora realizadas, cabe valorar positivamente la actuación en este campo del Ministerio Política Territorial que lleva a cabo 105 acciones de mejora, seguido del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (54) y el Ministerio de Defensa (60).

Sería recomendable que todos los Departamentos Ministeriales informaran de las acciones de mejora derivadas de las quejas y sugerencias, ya que estas acciones representan la respuesta de las organizaciones para subsanar las causas de las quejas de los ciudadanos.

En lo relacionado con el tiempo de respuesta, en el conjunto de la AGE, el 83,9% de las quejas se responden en menos de 20 días. Por lo que se refiere a las sugerencias este plazo se cumple en el 84%.

Asimismo, sería recomendable que todos los Departamentos Ministeriales tuvieran implantado un sistema de clasificación de canal de entrada para las quejas y sugerencias, de acuerdo con la guía metodológica publicada, que permitiera su análisis posterior.

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

Durante el año 2023 se han realizado un total de 25 autoevaluaciones conforme a modelos de excelencia reconocidos, de ellas 14 conforme al modelo EFQM, 10 al modelo EVAM y 1 conforme al modelo CYKLOS. Fruto de las autoevaluaciones se han detectado un total de 950 áreas de mejora.

En el caso de los OAV, Puertos del Estado ha realizado 1 autoevaluación conforme al modelo EFQM que ha llevado consigo la identificación de 27 áreas de mejora

### **Programa de reconocimiento**

Durante el año 2023 se han expedido un total de 24 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 15 certificaciones (12 certificaciones y 3 renovación); el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones 5 certificaciones; el Ministerio de Hacienda y Función Pública dos certificaciones; y los Ministerios de Trabajo y Economía social, y de Educación y Formación Profesional, uno cada uno. El modelo más utilizado ha sido EFQM, con 19 certificaciones.

## 6. Anexos

### Anexo I: Tablas de datos

Tabla 9 Planificación. 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	Cartas de Servicios	Autoevaluaciones	Certificaciones Excelencia
AUC					
JUS	6	10	0	0	0
DEF	75	74	6	24	41
HFP	3	0	0	5	2
INT	8	213	1	2	0
TMA					
EFP	1	0	1	0	1
TES		3		9	
ICT	2	3	2	0	0
APA					
PCM	1				
TER	5	14	6	2	0
TED	1	0	1	0	0
CUD	2	12	6	0	0
ETD					
SND					
DSA					
CIN	7	63	2	1	0
IGD					
CSM	1				
ISM	3	7	0	0	0
UNI	7	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>399</b>	<b>26</b>	<b>43</b>	<b>45</b>

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

**Tabla 10 Establecimiento de objetivos concretos en los Programas de Marco General para la Mejora de la Calidad en Organismos de Aplicación Voluntaria**

Siglas	Planes	Estudios AD/ES	Cartas de Servicios	Autoevaluaciones	Certificaciones Excelencia
MNCARS					
PRADO	2	13	1	0	0
ADIF	2	2	0	0	0
ENAIRES	1	2	1	0	1
PUERTOS	20	19	5	29	5
RENFE					
SASEMAR	2				
IDAE					
REDES	1	13	3	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>6</b>

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

**Tabla 11 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								
JUS	1	1	4	1				2
DEF	85		5	9	2	4	1	19
HFP	3	5	10	6	10			22
INT	137		10	1				1
TMA			2					
EFP			6					1
TES				3				
ICT	1		19					
APA								
PCM	4		1	1				
TER	18	1	9					3
TED			3	1				
CUD	5		3	2	7			
ETD					1			
SND	2		2					
DSA		2			10			
CIN			56	8				5
IGD								
CSM			9					
ISM	3	1	1					
UNI			90					
	259	10	230	32	30	4	1	53

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

**Tabla 12 Distribución de quejas por canal**

Siglas	%Presencial	%Postal	%Elec.ConFirma	%Elec.SinFirma	%FaxTfno.	%Sin datos
AUC	4,8%	0,1%	0,4%	94,7%	0,0%	0,0%
JUS	26,6%	3,1%	70,1%	0,1%	0,0%	0,0%
DEF	30,9%	0,1%	45,8%	23,2%	0,0%	0,0%
HFP	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	99,6%
INT	76,5%	0,3%	22,8%	0,4%	0,0%	0,0%
TMA	3,2%	2,2%	23,7%	70,4%	0,5%	0,0%
EFP	9,4%	2,1%	87,6%	0,9%	0,0%	0,0%
TES	51,5%	2,4%	45,5%	0,6%	0,0%	0,0%
ICT	14%	0,0%	30,5%	49,4%	6,1%	0,0%
APA	2,2%	2,2%	71,0%	24,7%	0,0%	0,0%
PCM	28,9%	0,0%	1,8%	69,3%	0,0%	0,0%
TER	27,4%	0,1%	69,9%	2,6%	0,0%	0,0%
TED	2,4%	0,4%	36,0%	61,2%	0,0%	0,0%
CUD	47,0%	0,0%	40,8%	12,3%	0,0%	0,0%
ETD	6,0%	0,9%	92,3%	0,9%	0,0%	0,0%
SND	77,0%	0,3%	21,1%	1,6%	0,0%	0,0%
DSA	1,3%	9,6%	17,3%	35,4%	36,4%	0,0%
CIN	5,3%	0,0%	57,4%	37,2%	0,0%	0,0%
IGD	0,0%	0,8%	93,8%	5,4%	0,0%	0,0%
CSM	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%	0,0%
ISM	27,5%	0,6%	71,5%	0,4%	0,0%	0,0%
UNI	14,1%	0,3%	68,5%	17,1%	0,0%	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>31,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>45,9%</b>	<b>15,7%</b>	<b>4,0%</b>	

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

**Tabla 13 Distribución de sugerencias por canal**

Siglas	%Presencial	%Postal	%Elec.ConFirma	%Elec.SinFirma	%FaxTfno.	%Sin datos
AUC	3,2%	0,0%	0,0%	96,8%	0,0%	0,0%
JUS	5,9%	0,0%	92,6%	1,5%	0,0%	0,0%
DEF	23,7%	0,0%	53,7%	22,3%	0,3%	0,0%
HFP	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
INT	55,5%	0,7%	42,5%	1,4%	0,0%	0,0%
TMA	0,8%	0,0%	15,1%	83,2%	0,8%	0,0%
EFP	4,5%	1,8%	93,8%	0,0%	0,0%	0,0%
TES	79,4%	0,0%	17,6%	2,9%	0,0%	0,0%
ICT	25,6%	0,0%	1,3%	44,9%	28,2%	0,0%
APA	0,0%	0,0%	76,2%	23,8%	0,0%	0,0%
PCM	27,4%	0,0%	1,6%	71,0%	0,0%	0,0%
TER	6,2%	1,0%	92,8%	0,0%	0,0%	0,0%
TED	0,0%	0,0%	55,2%	44,8%	0,0%	0,0%
CUD	73,4%	0,0%	6,5%	20,1%	0,0%	0,0%
ETD	4,9%	0,0%	85,4%	9,8%	0,0%	0,0%

SND	2,2%	0,0%	95,6%	2,2%	0,0%	0,0%
DSA	6,0%	0,5%	91,8%	1,6%	0,0%	0,0%
CIN	13,5%	0,0%	24,3%	62,2%	0,0%	0,0%
IGD	0,0%	3,6%	89,3%	7,1%	0,0%	0,0%
CSM	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ISM	11,9%	0,6%	87,3%	0,2%	0,0%	0,0%
UNI	0,0%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>20,2%</b>	<b>0,3%</b>	<b>47,0%</b>	<b>31,8%</b>	<b>0,7%</b>	

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

**Tabla 14 Quejas. Distribución porcentual de motivos**

Siglas	Instalaciones		Trato y		Otras	
	Usabilidad	Información	Atención	Servicio	Causas	Sin datos
AUC	23,2%	25,7%	15,1%	36,0%	0,0%	0,0%
JUS	6,2%	2,2%	1,7%	89,8%	0,0%	0,0%
DEF	31,0%	6,6%	8,5%	39,0%	14,9%	0,0%
HFP	5,0%	10,7%	1,3%	66,0%	17,0%	0,0%
INT	28,1%	3,8%	21,2%	46,2%	0,7%	0,0%
TMA	0,7%	0,3%	1,2%	16,4%	81,4%	0,0%
EFP	1,6%	89,4%	0,4%	8,0%	0,6%	0,0%
TES	25,0%	12,4%	29,9%	29,3%	3,3%	0,0%
ICT	6,7%	35,4%	2,4%	45,1%	10,4%	0,0%
APA	11,8%	5,4%	2,2%	80,6%	0,0%	0,0%
PCM	31,1%	17,0%	11,2%	37,9%	2,8%	0,0%
TER	10,1%	4,0%	8,4%	72,8%	4,7%	0,0%
TED	3,9%	8,3%	3,3%	29,0%	4,3%	51,2%
CUD	14,7%	8,3%	20,1%	53,0%	3,9%	0,0%
ETD	19,0%	4,7%	14,2%	60,8%	1,3%	0,0%
SND	8,9%	7,4%	12,2%	43,1%	28,4%	0,0%
DSA	5,0%	0,2%	0,4%	1,4%	92,9%	0,0%
CIN	19,1%	17,0%	7,4%	31,9%	24,5%	0,0%
IGD	5,4%	0,8%	0,0%	3,8%	90,0%	0,0%
CSM	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
ISM	15,6%	6,5%	8,3%	60,4%	9,2%	0,0%
UNI	7,8%	5,9%	1,7%	76,1%	8,4%	0,1%
<b>MEDIA</b>	<b>16,0%</b>	<b>8,1%</b>	<b>10,6%</b>	<b>48,0%</b>	<b>16,6%</b>	

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

**Tabla 15 Sugerencias. Distribución porcentual de motivos**

Siglas	Instalaciones		Trato y			
	Usabilidad	Información	Atención	Servicio	Otras Causas	Sin datos
AUC	14,2%	57,9%	16,7%	11,2%	0,0%	0,0%
JUS	10,3%	8,8%	0,0%	80,9%	0,0%	0,0%
DEF	30,0%	13,9%	3,1%	39,4%	13,6%	0,0%
HFP	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
INT	13,7%	18,5%	2,7%	63,7%	1,4%	0,0%
TMA	8,4%	10,1%	1,7%	10,9%	68,9%	0,0%
EFP	1,8%	91,1%	0,0%	6,3%	0,9%	0,0%
TES	10,7%	14,7%	22,4%	38,6%	13,6%	0,0%
ICT	6,4%	88,5%	0,0%	2,6%	2,6%	0,0%
APA	4,8%	19,0%	0,0%	76,2%	0,0%	0,0%
PCM	50,8%	20,2%	0,0%	25,0%	4,0%	0,0%
TER	7,2%	11,3%	4,1%	62,9%	14,4%	0,0%
TED	20,7%	20,7%	0,0%	34,5%	24,1%	0,0%
CUD	32,7%	23,6%	0,5%	36,7%	6,5%	0,0%
ETD	22,0%	19,5%	19,5%	36,6%	2,4%	0,0%
SND	0,0%	0,0%	0,0%	31,1%	68,9%	0,0%
DSA	8,8%	4,4%	0,5%	2,7%	83,5%	0,0%
CIN	32,4%	56,8%	0,0%	0,0%	10,8%	0,0%
IGD	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	96,4%	0,0%
CSM	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
ISM	14,2%	8,3%	9,3%	23,7%	44,4%	0,0%
UNI	35,6%	21,6%	7,7%	31,5%	3,6%	0,0%
<b>MEDIA</b>	<b>18,8%</b>	<b>24,5%</b>	<b>7,6%</b>	<b>27,8%</b>	<b>21,2%</b>	

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

**Tabla 16 Tiempo de respuesta. Quejas**

Siglas	%20 Días	%21-40 Días	%Más de 40	%N/C	%Sin datos
AUC	60,7%	6,7%	0,0%	32,6%	0,0%
JUS	38,1%	22,6%	39,3%	0,0%	0,0%
DEF	84,1%	13,7%	2,2%	0,0%	0,0%
HFP	59,6%	25,9%	14,5%	0,0%	0,0%
INT	91,1%	6,8%	1,9%	0,2%	0,0%
TMA	48,7%	25,6%	14,9%	10,8%	0,0%
EFP	98,5%	1,4%	0,1%	0,0%	0,0%
TES	75,0%	14,6%	6,1%	4,3%	0,0%
ICT	99,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
APA	98,9%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%
PCM	97,0%	2,6%	0,4%	0,0%	0,0%
TER	82,1%	6,4%	11,1%	0,4%	0,0%
TED	19,7%	6,4%	6,7%	17,5%	49,7%

CUD	67,4%	11,2%	20,5%	0,9%	0,0%
ETD	97,5%	0,6%	1,5%	0,3%	0,0%
SND	75,2%	10,2%	14,5%	0,1%	0,0%
DSA	99,4%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%
CIN	84,0%	13,8%	0,0%	2,1%	0,0%
IGD	53,8%	44,6%	1,5%	0,0%	0,0%
CSM	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ISM	97,8%	1,7%	0,5%	0,0%	0,0%
UNI	68,8%	9,1%	13,7%	0,0%	8,4%
<b>MEDIA</b>	<b>83,9%</b>	<b>6,4%</b>	<b>5,2%</b>	<b>3,0%</b>	

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

**Tabla 17 Tiempo de respuesta. Sugerencias**

Siglas	%20 Días	%21-40 Días	%Más de 40	%N/C	%Sin datos
AUC	47,0%	7,7%	0,0%	45,3%	0,0%
JUS	41,2%	32,4%	26,5%	0,0%	0,0%
DEF	93,0%	2,8%	0,0%	4,2%	0,0%
HFP	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
INT	95,2%	3,4%	0,7%	0,7%	0,0%
TMA	58,8%	20,2%	12,6%	8,4%	0,0%
EFP	85,7%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%
TES	76,8%	14,7%	6,6%	1,8%	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	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TER	97,9%	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%
TED	65,5%	0,0%	10,3%	13,8%	10,3%
CUD	84,4%	12,1%	2,0%	1,5%	0,0%
ETD	85,4%	2,4%	2,4%	9,8%	0,0%
SND	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%
DSA	95,6%	1,6%	2,7%	0,0%	0,0%
CIN	94,6%	0,0%	5,4%	0,0%	0,0%
IGD	82,1%	14,3%	3,6%	0,0%	0,0%
CSM	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ISM	97,1%	2,3%	0,6%	0,0%	0,0%
UNI	96,2%	1,7%	1,0%	0,0%	1,2%
<b>MEDIA</b>	<b>84,00%</b>	<b>5,95%</b>	<b>2,51%</b>	<b>7,30%</b>	

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

## Anexo II: Acciones de mejora

Tabla 18 Acciones de mejora derivadas de quejas. Por causa

<b>11.- Accesibilidad geográfica</b>	
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
<b>12.- Barreras físicas o arquitectónicas</b>	
HFP	Explicación imposibilidad actual de acometer obra de adecuación vía pública e indicación de rutas alternativas
TER	Implantación de mejoras en el acceso al edificio de la Subdelegación del Gobierno.
DSA	Tratar las internas y comunicar las externas
<b>13.- Horarios de atención</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
TER	Cumplimiento riguroso de los horarios asignados a las citas en la OEX y OIAC/OAMR.
TER	Impulso de la atención personalizada y mejora en la información facilitada a las personas usuarias en las OEX y OIAC/OAMR.
TER	Reorganización de los turnos de descanso en la OEX.
TER	Atención presencial sin cita previa, complementaria a la atención presencial con cita previa, mediante la contratación de personal en la OEX a través del programa de primera experiencia profesional de las Administraciones Públicas. Posible prórroga de dicho programa.
DSA	Ampliación del horario de visitas.
<b>14.- Tiempos de espera excesivos</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
PCM	Cambio de ubicación del Belén Napolitano del Palacio Real de Madrid
TER	Reorganización de los turnos de descanso en la OEX.
TER	Atención presencial sin cita previa, complementaria a la atención presencial con cita previa, mediante la contratación de personal en la OEX a través del programa de primera experiencia profesional de las Administraciones Públicas. Posible prórroga de dicho programa.
TER	Recordatorios a los funcionarios de la OEX sobre la necesidad de dirigirse a la ciudadanía de manera correcta y transmitiendo cierta empatía.
TER	Plan de mejora para cubrir vacantes del personal médico y de enfermería, así como en la asignación de citas.
TER	Atención presencial con y sin cita previa en la OAMR.

TER	Atención sin necesidad de haber concertado una cita previa con anterioridad para la entrega de títulos e información sobre homologación de estudios en casos de urgencia, o en los supuestos en que la prestación del servicio lo permite.
TER	Aplicación de un sistema de atención de cita previa no excluyente en la OAMR.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada laboral en distintas áreas (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno). Impulso del uso del buzón de consultas de extranjería.
ISM	Reestructuración tareas CAISS para dotar más personal en mostrador (información sin cita)
ISM	Creación de una mesa de atención rápida en todos los CAISS
<b>15.- Espacios/condiciones ambientales/mobiliario</b>	
PCM	Publicación en web de recomendaciones sobre visita a la Galería de las Colecciones Reales
TER	Comunicación a las unidades de la posibilidad de poder atender en los despachos las preguntas que tengan ver con sus trámites.
TER	Recordatorio sobre los criterios de calidad en la atención a la ciudadanía en la OIAC /OAMR.
CUD	Mejora de limpieza del acceso al Teatro Valle-Inclán (INAEM).
DSA	Plan de inversiones
DSA	Medidas de climatización no centralizada.
DSA	Adecuación de espacios para visitas de familiares. recogida de mobiliario de verano en espacios protegidos.
<b>16.- Recursos tecnológicos</b>	
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
<b>18.- Otros. Accesibilidad, horarios e instalaciones</b>	
HFP	Instalación de cartel de prohibición general de entrada de animales de compañía a las dependencias MINHAC, exceptuando perros de asistencia a personas con discapacidad o con trastorno del espectro autista, y perros de aviso, que si podrán acceder.
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
PCM	Publicación en web de normas de accesos a jardines históricos
TER	Supresión del sistema de cita previa en la OAMR.
TER	Revisión de los mensajes destinados a la ciudadanía que aparecen en las pantallas ubicadas en el hall del edificio de la Subdelegación, retirando la invitación a coger cita de la máquina de expedición de números, la cual es gestionada únicamente por personal de la Subdelegación del Gobierno.
TER	Información a las personas objeto de la queja y al resto del personal de la Unidad o Servicio afectado sobre el contenido de la misma y medidas a adoptar para evitar que se repita.
ISM	Modificación del buzón de consultas consiguiendo que sea más intuitivo para los ciudadanos.
<b>21.- Accesibilidad a la información</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
TER	Promoción de las otras vías existentes para presentar solicitudes de residencia sin necesidad de cita previa o las vías alternativas para realizar consultas sobre

	extranjera a través del teléfono o del buzón de consultas. Adicionalmente, en las fechas de mayor demanda de citas, aumento del número de citas.
TER	Reorganización del personal encargado de la entrega de los títulos universitarios.
<b>22.- Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TER	Mejora en la información dada a las personas usuarias sobre los canales y vías de acceso en las OEX (incluyendo explicación sobre la solitud y funcionamiento de la cita previa).
TER	Recordatorio al personal de la OIAC en relación a los documentos válidos para la identificación de las personas usuarias.
TER	Implantación de teléfono de información sanitaria atendido por personal sanitario en el CVI.
TER	Traslado al personal de la OEX que realiza labores de atención al público de la importancia de facilitar una información completa y comprensible.
<b>23.- Información deficiente o incompleta</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TER	Realización de guías informativas sobre los permisos más demandados en la OEX.
TER	Difusión de las ventajas del certificado electrónico entre la población extranjera.
TER	Recordatorios a los funcionarios de la OEX sobre la necesidad de dirigirse a la ciudadanía de manera correcta y transmitiendo cierta empatía.
TER	Mejoras en la comunicación entre la OEX y el resto de Organismos implicados en la emisión de informes.
TER	Implantación de teléfono de información sanitaria atendido por personal sanitario en el CVI.
CUD	Introducción de formas de alertar a los usuarios sobre cambios en la programación anual inicial del Centro Nacional de Difusión Musical (INAEM).
CUD	En la web del INAEM se ha dado mayor visibilidad al horario de venta telefónica (INAEM).
CUD	En la web del INAEM, en "Entradas INAEM, se ha incluido el horario de atención del servicio de incidencias técnicas.
CUD	Instalación de nuevos QRs para la visualización de los programas de mano digitales de los conciertos en el Auditorio Nacional de Música (INAEM).
CUD	Actualizaciones de las pantallas informativas de la fachada de la Sala Sinfónica para información a viandantes en el Auditorio Nacional de Música (INAEM).
CUD	Actualizaciones de las pantallas informativas de los vestíbulos de la Sala Sinfónica y Sala de Cámara para información a visitantes en el Auditorio Nacional de Música (INAEM).
ISM	Formación sobre IMV al personal de CAISS
<b>24.- Tiempos excesivos de respuesta a consultas</b>	
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
TER	Contestar las consultas recibidas por correo electrónico en la OAMR en un plazo de 3 días hábiles.
TER	Mejoras en la comunicación entre la OEX y el resto de Organismos implicados en la emisión de informes.
<b>26.- Otros. Información</b>	
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
<b>31.- Falta de competencia</b>	

TER	Formación del personal de la OAMR sobre el registro electrónico.
TER	Realización de jornadas de formación en el Colegio de Veterinarios.
TER	Información a las personas objeto de la queja y al resto del personal de la Unidad o Servicio afectado sobre el contenido de la misma y medidas a adoptar para evitar que se repita.
DSA	Comunicación a los Responsables
<b>32.- Falta de cortesía o educación</b>	
DEF	Revisión protocolo de actuación con el usuario
TER	Formación del personal de la OAMR sobre el registro electrónico.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Recordatorio dirigido al personal de la Delegación del Gobierno, sobre el código ético de la Delegación en lo referente al trato a la ciudadanía, así como los deberes y obligaciones establecidos en el TREBEP.
TER	Mejoras en la comunicación entre la OEX y la Oficina de Policía, asignando automáticamente cita previa para la toma de huella, en los casos necesarios.
TER	Recordatorio sobre los criterios de calidad en la atención a la ciudadanía en la OIAC /OAMR.
TER	Fortalecer la empatía con los ciudadanos, favoreciendo la escucha activa por parte del personal de la OIAC/OAMR.
TER	Puesta en marcha del servicio de información al ciudadano en turno de tarde sin cita.
TER	Sustitución del empleado con funciones de recepción y acogida de los usuarios en la OEX por otra persona con un perfil más idóneo para la atención al público.
TER	Elaboración de un decálogo de buenas prácticas (código ético).
TER	Reunión del Jefe de Asuntos Generales y Oficina de Registro con las personas que integran esta unidad, para reiterar las instrucciones sobre la no obligatoriedad de la cita previa, así como recordar que en la atención al público se debe tratar de resolver el problema expuesto por el ciudadano o ciudadana. Igualmente, se recuerda al personal que debe dar prioridad a las personas mayores de 65 años.
TER	Adición de nueva cartelería para evitar que se generen malentendidos relacionados con el uso de patinetes eléctricos y su prohibición de entrada a la OIAC/OAMR.
TER	Información a las personas objeto de la queja y al resto del personal de la Unidad o Servicio afectado sobre el contenido de la misma y medidas a adoptar para evitar que se repita.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada laboral en distintas áreas (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno). Impulso del uso del buzón de consultas de extranjería.
CUD	En la Biblioteca Nacional de España en el ámbito de la seguridad y la recepción al público, se dio instrucciones a los equipos de vigilantes, recepcionistas y azafatas, para que las instrucciones que den al público visitante y asistente a actos sean cuidadosas y corteses, muy especialmente cuando se trata de indicarles que no pueden acceder a determinado lugar o que no pueden realizar determinado servicio.
DSA	Actualización del procedimiento de salidas de personas usuarias
ISM	Recordatorio del manual de buenas prácticas al personal de seguridad

<b>33.- Falta de interés en la atención al ciudadano</b>	
TER	Mejoras en la comunicación entre la OEX y el resto de Organismos implicados en la emisión de informes.
TER	Realización de jornadas de formación en el Colegio de Veterinarios.
TER	Responder y tramitar las consultas recibidas en el Servicio de Sanidad Animal en 24-28 horas.
TER	Reunión del Jefe de Asuntos Generales y Oficina de Registro con las personas que integran esta unidad, para reiterar las instrucciones sobre la no obligatoriedad de la cita previa, así como recordar que en la atención al público se debe tratar de resolver el problema expuesto por el ciudadano o ciudadana. Igualmente, se recuerda al personal que debe dar prioridad a las personas mayores de 65 años.
<b>34.- Falta de equidad en el trato</b>	
TER	Fortalecer la empatía con los ciudadanos, favoreciendo la escucha activa por parte del personal de la OIAC/OAMR.
TER	Sustitución del empleado con funciones de recepción y acogida de los usuarios en la OEX por otra persona con un perfil más idóneo para la atención al público.
<b>35.- Falta de comprensión o interés por los problemas planteados</b>	
TER	Mejoras en la comunicación entre la OEX y el resto de Organismos implicados en la emisión de informes.
TER	Aplicación de la polivalencia del personal administrativo en el CVI.
TER	Reunión del Director de Área de Trabajo e Inmigración y la Jefa de la Oficina de Extranjería con el resto de empleados y empleadas públicas de la Oficina para dar instrucciones sobre la necesidad de facilitar la información y la realización de trámites a la ciudadanía.
TER	Información a las personas objeto de la queja y al resto del personal de la Unidad o Servicio afectado sobre el contenido de la misma y medidas a adoptar para evitar que se repita.
<b>36.- Otros. Empleados públicos</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Traslado al correspondiente responsable las incidencias y quejas relacionadas con las empresas de vigilancia externas, para su oportuna corrección.
TER	Reorganización del servicio del CVI para cubrir un puesto vacante pendiente de cubrirse.
DSA	Comunicación a la Dirección de falta de personal
DSA	implantación protocolo de seguridad
<b>41.- Errores en la prestación del servicio</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TER	Recordatorio al personal de la OEX sobre la importancia de tener en consideración el modo de notificación señalado por los interesados y sus representantes.
TER	Mejora de la formación del personal de OEX.
TER	Modificación de la actuación de la oficina de Autorizaciones Administrativas en el caso de comunicación de concentraciones/manifestaciones en el mismo día, lugar y hora.

TER	Mejoras en la orientación a la ciudadanía sobre la documentación a aportar en la OEX para evitar requerimientos.
DSA	Cambio de bandejas desgastadas por otras nuevas
DSA	Cambio de ubicación de mesa
DSA	Formación en infecciones de orina.
DSA	Creación grupos de trabajo (auxiliares y enfermeras).
DSA	informatización hojas clínicas y libro incidencias.
UNI	MEJORAS EN LA APLICACIÓN DE ACADEMIA
<b>42.- Falta de simplicidad en el procedimiento</b>	
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
TER	Reunión del Director de Área de Trabajo e Inmigración y la Jefa de la Oficina de Extranjería con el resto de empleados y empleadas públicas de la Oficina para dar instrucciones sobre la necesidad de facilitar la información y la realización de trámites a la ciudadanía.
<b>44.- Tiempos de tramitación excesivos</b>	
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
TER	Mejora en la información dada a las personas usuarias sobre los canales y vías de acceso en las OEX (incluyendo explicación sobre la solitud y funcionamiento de la cita previa).
TER	Atención presencial sin cita previa, complementaria a la atención presencial con cita previa, mediante la contratación de personal en la OEX a través del programa de primera experiencia profesional de las Administraciones Públicas. Posible prórroga de dicho programa.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada a 40 h. semanales en la OEX (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno).
TER	Reorganización y refuerzo de la sección de arraigo de la OEX.
TER	Facilitar a la ciudadanía el acceso a las hojas informativas de la OEX, a la solicitud de cita previa y al buzón de consultas mediante la creación de los correspondientes códigos QR y su difusión en las entradas del edificio.
TER	Recordatorio al Colegio de Abogados sobre los plazos para nombrar profesionales una vez comunicada la resolución favorable.
TER	Mejoras en la comunicación entre la OEX y el resto de Organismos implicados en la emisión de informes.
TER	Mejora de la formación del personal de OEX.
TER	Impulso de la digitación de expedientes a través de la plataforma MERCURIO de la OEX.
TER	Cambio de criterio en la OEX respecto a ciertas solitudes de la OEX.
TER	Formación del personal de la OEX y solicitud de personal para cubrir las bajas laborales de algunos trabajadores.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada laboral en distintas áreas (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno). Impulso del uso del buzón de consultas de extranjería.
SND	MEJORA 4 S.G. SANIDAD EXTERIOR ver observaciones
DSA	Explicación del procedimiento de la empresa de seguridad
ISM	Creación de la Unidad Provincial Telemática

ISM	Reestructuración Sección IMV para dotar de más personas al Trámite inicial
ISM	Creación de los Buzones genéricos de Coordinación IMV
<b>45.- Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Reunión del Director de Área de Trabajo e Inmigración y la Jefa de la Oficina de Extranjería con el resto de empleados y empleadas públicas de la Oficina para dar instrucciones sobre la necesidad de facilitar la información y la realización de trámites a la ciudadanía.
CIN	R_CNSA_23.001
CIN	R_CNSA_23.001
ISM	Elaboración protocolo de colaboración con Colegio de Abogados, Colegio de Graduados Sociales y Gestores para acelerar las respuestas a sus consultas
ISM	Creación de la Unidad Pool de llamadas
ISM	Establecimiento de información telefónica por las tardes
ISM	Creación de la Unidad Provincial Telemática
<b>46.- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
PCM	Eliminación de la prohibición de hacer fotografías en varios monumentos
PCM	Implantación de procedimiento de adquisición de entradas online para personas con discapacidad
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Mejoras en cuanto a la comunicación sobre el funcionamiento de los registros.
TER	Recuperación del sistema de solicitud de cita previa a través de teléfono en el CVI.
TER	Reorganización del servicio del CVI: restricción de vacaciones en el periodo estival, redistribución del personal sanitario.
TER	Planificación de reuniones de coordinación en el CVI para unificar criterios y proponer mejoras en el servicio.
TER	Asignación de personal a realizar trámites de animales de compañía.
TER	Acciones dirigidas a reorganización del personal del PCF.
TER	En el Servicio de Sanidad Animal: publicar en el acceso al servicio la información relativa a la emisión de certificados, enviar información de los trámites realizados por el servicio a las compañías áreas a través de AENA, y difundir buenas prácticas.

TER	Revisión de los criterios de actuación de cara a un buen servicio y mejora en la atención a la ciudadanía.
TER	Realización de encuesta de satisfacción para mejorar el servicio prestado en la OEX.
TER	En relación a la atención presencial mediante cita previa, se han incrementado, en la medida de lo posible, el número de citas diarias que se ponen a disposición de las personas usuarias, y se han flexibilizado los criterios que permiten, previa justificación, en casos de urgencia, ser atendido presencialmente en la OEX sin necesidad de solicitar cita previa.
TER	Formación del personal de la OEX sobre la atención al público y utilización de las aplicaciones informáticas empleadas en la oficina. Se mantienen las reuniones con el personal empleado que abordan las novedades legislativas, jurisprudenciales que se producen, o de las instrucciones que se dictan desde la Dirección General de Migraciones
TER	Puesta en marcha de un buzón de sugerencias para la ciudadanía en la OEX de manera temporal durante el mes de abril.
TER	Cambio de criterio en la OEX respecto a ciertas solitudes de la OEX.
TER	Reorganización de servicio para cubrir ausencias de personal de la Unidad de Violencia sobre la mujer.
TER	Modificación de la información existente en la Sede electrónica para que resulte más clarificadora en asuntos relacionados con la OEX.
TER	Plan de mejora para cubrir vacantes del personal médico y de enfermería, así como en la asignación de citas.
TER	Reunión del Jefe de Asuntos Generales y Oficina de Registro con las personas que integran esta unidad, para reiterar las instrucciones sobre la no obligatoriedad de la cita previa, así como recordar que en la atención al público se debe tratar de resolver el problema expuesto por el ciudadano o ciudadana. Igualmente, se recuerda al personal que debe dar prioridad a las personas mayores de 65 años.
TER	Reunión del Director de Área de Trabajo e Inmigración y la Jefa de la Oficina de Extranjería con el resto de empleados y empleadas públicas de la Oficina para dar instrucciones sobre la necesidad de facilitar la información y la realización de trámites a la ciudadanía.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada laboral en distintas áreas (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno). Impulso del uso del buzón de consultas de extanjería.
CUD	Refuerzo en la atención de los abonados durante el periodo de renovación de abonos en el Centro Nacional de Difusión Musical (INAEM).
CUD	Remodelación de la sala de exposiciones mostrando piezas que estaban en el almacén del Museo Nacional del Teatro (INAEM).
CUD	Ampliación de la oferta de actividades culturales con formatos más dinámicos y variados en el Museo Nacional del Teatro (INAEM).
SND	MEJORA 1 S.G. DE INFORMACIÓN SANITARIA
SND	MEJORA 2 D.G. CARTERA BASICA DE SERVICIOS Y SNS Y FARMACIA ver observaciones
SND	MEJORA 3 D.G. DE ORDENACIÓN PROFESIONAL ver observaciones
SND	MEJORA 4 S.G. SANIDAD EXTERIOR ver observaciones
ISM	Detección de puntos débiles de los diferentes servicios que presta el INSS.
<b>47. Otros. Servicio prestado</b>	
CUD	Flexibilización de la entrada del público una vez iniciada la función en la Compañía Nacional de Teatro Clásico (INAEM).

CUD	En la Biblioteca Nacional de España se suprimió la obligación de uso de auriculares para los grupos con guía propio (son grupos de 10 a 15 personas por lo que el guía puede dar las explicaciones sin perjudicar al resto de visitantes).
CUD	En la biblioteca Nacional de España se modificó la gestión del servicio de visitas de grupos para evitar la coincidencia de varios grupos en la sala de exposiciones.
DSA	Comunicación a las instituciones para agilizar los trámites
ISM	Analizar a través de las quejas/sugerencias presentadas la evolución positiva o negativa de nuestros servicios.
<b>5.- OTRAS CAUSAS</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Acceso a la base de datos de identificación de extranjeros de policía por parte de la Jefa de Sanciones para comprobar la correcta identidad de los datos consignados en denuncia cuando sean ciudadanos de terceros países UE.
TER	Comunicación a las unidades de la posibilidad de poder atender en los despachos las preguntas que tengan ver con sus trámites.
TER	Gestión de colas manuales mediante tickets para público sin cita previa.
TER	En la licitación del servicio que se realizó en el año 2023 se incluyó en los pliegos de contratación del servicio de vigilancia del Edificio de Servicios Múltiples el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de la realización de cursos de formación y/o reciclaje relacionados con las funciones del puesto de trabajo, al personal adscrito al mismo.
DSA	Aumento del 8,61% de las plazas ofertadas en la temporada 2023/2024 respecto a la temporada anterior
DSA	Difusión y campañas de difusión por barreras institucionales
DSA	Implementación de medidas del Modelo de Atención Individual Centrado en la Persona
<b>61.- Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (pagina web, sede electrónica)</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
TER	Uso del canal telemático para la obtención de cita previa en la OEX.
TER	Formación del personal de la OEX en atención al público.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
UNI	MEJORAS EN LA APLICACIÓN DE ACADEMIA
UNI	MEJORAS EN LA APLICACIÓN VSA
<b>62.- Dificultades de acceso para personas con discapacidad</b>	
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora

ISM	Implementación de un teléfono de información a nivel provincial desde el que se da un servicio integral a las personas mayores de 65 años o con falta de competencias digitales
<b>63.- Calendario y horarios de acceso y funcionamiento</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
<b>64.- Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización</b>	
TER	Reserva de cita previa todos los viernes para la semana siguiente en la OEX.
TER	Uso del buzón de consultas de la OEX para asignar cita previa urgente.
<b>66.- Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios</b>	
DEF	ACLARACION DEL PROCESO DE INSCRIPCION A LAS JURAS DE BANDERA DE PERSONAL CIVIL
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
ISM	Resolución directa de problemas derivadas de la plataforma Tu Seguridad Social.
<b>67.- Otros. Accesibilidad, horarios y usabilidad</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
TER	Uso del canal telemático para la obtención de cita previa en la OEX.
TER	Formación del personal de la OEX en atención al público.
TER	Difusión del buzón de consultas de las OEX entre profesional del sector y público general. Consideración de un compromiso en la Carta de Servicios.
TER	Supresión del sistema de cita previa en la OAMR.
TER	Posibilidad de solicitar cita previa en la OEX todos los días de la semana.
TER	En las contestaciones a las quejas causadas por otros organismos, indicación si es posible, del enlace web para la presentación de quejas ante esos organismos, con el objeto de que en próximas ocasiones pudiesen presentar la queja directamente ante la entidad causante y no a través de la Subdelegación del Gobierno.
ISM	Creación de una mesa de atención rápida en todos los CAISS
ISM	Establecimiento de sistema de control de las citas previas concertadas para reducir decalaje en la obtención de las mismas
ISM	Implementación de un teléfono de información a nivel provincial desde el que se da un servicio integral a las personas mayores de 65 años o con falta de competencias digitales
ISM	Elaboración de formulario en el que el ciudadano incluye sus datos personales y el motivo de su consulta y en el plazo de 24 horas les llama un tramitador de IMV para resolver sus dudas
ISM	Diseño de las agendas provinciales de citas de forma que aparezcan el mayor número de citas disponibles a corto espacio de tiempo

ISM	Incremento del número de atenciones presenciales y telefónicas
<b>71.- Acceso on-line a la información</b>	
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada laboral en distintas áreas (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno). Impulso del uso del buzón de consultas de extranjería.
ISM	Creación de la Unidad Pool de Llamadas
ISM	Establecimiento de información telefónica por las tardes
<b>72.- Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TMA	Mejora de los procesos de exportación de la Información Geográfica de Referencia de Redes de Transporte
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TED	Revisión y actualización cuando proceda de las operaciones estadísticas y sus informes metodológicos a partir de las quejas y sugerencias recibidas por los usuarios
TED	Inclusión de aclaraciones en la metodología o informes dedicados (p.e. balance energético) sobre los temas objeto de quejas o sugerencias que no puedan ser implementadas o inviten a confusión.
<b>73.- Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Impulso en la utilización de las herramientas electrónicas para realizar trámites de extranjería de forma telemática; consideración de la fecha en la que se solicita la cita, no en la que el interesado acude a la OEX.
TED	Establecimiento de tiempos máximos de respuesta a consultas en el buzón (2 semanas máximo)
TED	Seguimiento de las consultas pendientes
CIN	Plan para reducción de tiempos en la respuesta a correos de ARCE
CIN	Plan para reducción de tiempos de respuesta en RECOLECTA
<b>74.- No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas</b>	
TED	En el caso de la lengua cooficial, se remitió respuesta al usuario motivando la no disponibilidad de formulario en lenguas cooficiales y se tomó nota de posible mejora en el futuro.
<b>75.- Otros. Información</b>	

TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
DSA	Facilitar información por varios medios
CIN	Hacer ORCID editable en CVN vinculándolo a su fuente de origen para evitar duplicados
<b>81.- Falta de asistencia personalizada online o telefónica</b>	
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
TER	Mejoras en la comunicación entre la OEX y la Oficina de Policía, asignando automáticamente cita previa para la toma de huella, en los casos necesarios.
TER	Impulso en la utilización de las herramientas electrónicas para realizar trámites de extranjería de forma telemática; consideración de la fecha en la que se solicita la cita, no en la que el interesado acude a la OEX.
<b>83.- Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario</b>	
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
CIN	Revisión de procedimiento de comunicación de evaluación en ARCE
ISM	Mejora de la atención a la ciudadanía y de la coordinación entre nuestros servicios internos, ofreciendo un canal alternativo para la atención al público o telefónica.
<b>84.- Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados</b>	
TER	Registro de cualquier documentación, independientemente del contenido, que se aporte en la OIAC/OAMR.
TER	Publicación de manera quincenal de la cita previa en la OEX.
TER	Redireccionamiento de las citas de OEX que son reservadas de forma errónea.
TER	Emisión de resoluciones fundadas y ajustadas a derecho respetando siempre las garantías de los interesados y el principio de transparencia y eficacia.
<b>85.- Otros. Atención al ciudadano</b>	
TER	Redireccionamiento de las quejas a la unidad competente, cuando éstas se refieran a un servicio no integrado o a otra Administración Pública, en el menor tiempo posible.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Contestación por escrito a las quejas de la OEX con notificación al domicilio, aunque se haya contestado antes por el buzón de consultas, por teléfono o de forma presencial.
TER	Promoción de las otras vías existentes para presentar solicitudes de residencia sin necesidad de cita previa o las vías alternativas para realizar consultas sobre extranjería a través del teléfono o del buzón de consultas. Adicionalmente, en las fechas de mayor demanda de citas, aumento del número de citas.

TER	Adopción de medidas para remitir copia del expediente de forma inmediata a la sección y responsable correspondiente de la OEX.
<b>91.- Errores en la prestación del servicio</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
TER	Formación del personal de la OEX en atención al público.
TER	Puesta en marcha de formularios para asistir en la tramitación y resolución de expedientes de la OEX.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Formación del personal de la OEX.
TER	Recordatorio al personal sobre la importancia de poner atención en los plazos de autorizaciones en la OEX para evitar errores materiales y aritméticos.
TER	Asignación de personal en los procedimientos con mayor retraso en la OEX.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada laboral en distintas áreas (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno). Impulso del uso del buzón de consultas de extranjería.
<b>92.- Falta de simplicidad en el procedimiento</b>	
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada laboral en distintas áreas (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno). Impulso del uso del buzón de consultas de extranjería.
TED	Centralización de consultas sobre problemas procedimentales para entregar los cuestionarios estadísticos por parte de los informantes.
TED	Revisión de las normas de programación en el último trimestre de año incluyendo las soluciones a las quejas recibidas sobre problemas de tramitación o demoras, para implementación por parte de DSTIC y el equipo de apoyo (ISDEFE)
TED	Presentación a los informantes de los cambios para el siguiente año estadístico por medio de Webinars dedicadas
ISM	Agilización de solicitudes y procedimientos de los ciudadanos.
ISM	Mejora de la gestión de las solicitudes y de los trámites sin certificado electrónico ni Cl@ve
<b>93.- Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.

<b>94.- Tiempos de tramitación excesivos</b>	
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
TER	Puesta en marcha de formularios para asistir en la tramitación y resolución de expedientes de la OEX.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Formación del personal de la OEX.
TER	Implementación de acciones para agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de las OEX.
TER	Modificación de los protocolos de trabajo del PCF, implementado la deslocalización de expedientes y simplificando algunas gestiones informáticas.
TER	Atención presencial sin cita previa, complementaria a la atención presencial con cita previa, mediante la contratación de personal en la OEX a través del programa de primera experiencia profesional de las Administraciones Públicas. Posible prórroga de dicho programa.
TER	Asignación de complemento de productividad por ampliación de jornada a 40 h. semanales en la OEX (plan de choque interno de la Subdelegación del Gobierno).
TER	Reorganización y refuerzo de la sección de arraigo de la OEX.
TER	Recordatorios a los funcionarios de la OEX sobre la necesidad de dirigirse a la ciudadanía de manera correcta y transmitiendo cierta empatía.
TER	Asignación de personal en los procedimientos con mayor retraso en la OEX.
TER	Continuar recordando los plazos de contestación en las notas interiores que se remiten a las unidades afectadas para la emisión de informes sobre las quejas presentadas.

TER	Continuar promocionando el uso de la Sede electrónica para la realización de trámites online.
TED	Revisión de las normas de programación en el último trimestre de año incluyendo las soluciones a las quejas recibidas sobre problemas de tramitación o demoras, para implementación por parte de DSTIC y el equipo de apoyo (ISDEFE)
TED	Presentación a los informantes de los cambios para el siguiente año estadístico por medio de Webinars dedicadas
<b>95.- Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio</b>	
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Continuar recordando los plazos de contestación en las notas interiores que se remiten a las unidades afectadas para la emisión de informes sobre las quejas presentadas.
TER	Continuar promocionando el uso de la Sede electrónica para la realización de trámites online.
<b>96.- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano</b>	
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias

DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
INT	Sistema de información 060 Permisos Conducción Devueltos
INT	Desarrollo nueva versión aplicación de cita previa
INT	Atención sin cita a mayores de 65 años
INT	Atención sin cita a personas con discapacidad motora
INT	Información saldo de puntos a través de 060-DGT
TER	Formación del personal de la OEX en atención al público.
TER	Puesta en marcha de formularios para asistir en la tramitación y resolución de expedientes de la OEX.
TER	Propuesta de modificación del modelo de solicitud EX10 relativo a servicios que se presentan en las OEX.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Difusión del buzón de consultas de las OEX entre profesional del sector y público general. Consideración de un compromiso en la Carta de Servicios.
TED	Incrementar la transparencia sobre la información accesible en las operaciones estadísticas, su metodología, modificaciones, calendario, etc. con el fin de evitar en la medida de lo posible la desalineación entre las expectativas previas del usuario/cliente externo y el servicio prestado.
ISM	Mejora de la gestión de las solicitudes y de los trámites sin certificado electrónico ni Cl@ve
<b>97.- Otros. Servicio prestado</b>	
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias

TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Control masivo con cruce de datos del listado de solicitudes de devolución con las PMP (propuestas masivas de pago) generadas, para saber a qué expedientes no se les había tramitado la solicitud de devolución de pagos indebidos.
TER	Sistema de atención presencial a los profesionales colegiados en turno de tarde.
TER	Supresión del sistema de cita previa en la OAMR.
ISM	Localización de incidencias en diferentes ámbitos: plataforma IMV, plataforma de gestión de citas, fraudes, aplicativos sistema RED, TUSS.
ISM	mejora del refuerzo de la formación en Administración Digital
ISM	Reestructuración Sección IMV para dotar de más personas al Trámite inicial
ISM	Elaboración de formulario en el que el ciudadano incluye sus datos personales y el motivo de su consulta y en el plazo de 24 horas les llama un tramitador de IMV para resolver sus dudas
ISM	protocolo de consultas “más complejas” respecto al IMV entre CAISS y la unidad de trámite de IMV
ISM	Reorganización de los grupos de trabajo de IMV, con objeto de agilizar el trámite de la prestación
ISM	Reestructuración del departamento de IMV para mejorar la gestión y el trámite del ingreso mínimo vital.
<b>10.- OTRAS CAUSAS</b>	
DEF	Procedimiento de revisión de los servicios de las instalaciones
TER	Aumento del número de citas en la OEX.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Puesta en común de las quejas presentadas en las reuniones de equipo del personal y recordatorio de los principios de actuación para minimizarlas.
TER	Traslado al correspondiente responsable las incidencias y quejas relacionadas con las empresas de vigilancia externas, para su oportuna corrección.
TER	Mejora en la información dada a las personas usuarias sobre los canales y vías de acceso en las OEX (incluyendo explicación sobre la solitud y funcionamiento de la cita previa).
TER	Recordatorio al personal sobre la importancia de poner atención en los plazos de autorizaciones en la OEX para evitar errores materiales y aritméticos.
TER	En las contestaciones a las quejas causadas por otros organismos, indicación si es posible, del enlace web para la presentación de quejas ante esos organismos, con el objeto de que en próximas ocasiones pudiesen presentar la queja directamente ante la entidad causante y no a través de la Subdelegación del Gobierno.
TER	Información a las personas objeto de la queja y al resto del personal de la Unidad o Servicio afectado sobre el contenido de la misma y medidas a adoptar para evitar que se repita.
DSA	Creación del bono electrónico, que reduce los tramites y documentos a aportar por las personas participantes

Tabla 19 Acciones de mejora derivadas de sugerencias. Por causa

<b>12.- Barreras físicas o arquitectónicas</b>	
DSA	Reforma de ascensores a planta
<b>13.- Horarios de atención</b>	
DSA	Flexibilidad horaria
DSA	Ampliación del horario de visitas.
<b>14.- Tiempos de espera excesivos</b>	
JUS	Revisión del estado del informe-INTCF
<b>15.- Espacios/condiciones ambientales/mobiliario</b>	
TER	Mejora de la climatización en el CVI.
CUD	En la Biblioteca Nacional de España, en el ámbito de la climatización, se vigilará por parte del equipo de mantenimiento la temperatura y pronóstico del día para ajustar el funcionamiento de calefacción más o menos tiempo para lograr siempre confort térmico en las salas de lecturas y otros espacios públicos.
DSA	Adecuación de espacios para visitas de familiares. recogida de mobiliario de verano en espacios protegidos.
DSA	Poner un símbolo en los asientos reservados en el transporte público que identifique a las personas con discapacidad cognitiva.
<b>18.- Otros accesibilidad, horarios e instalaciones</b>	
DEF	Habilitación de armario para cascos de moto a la entrada de la Subdelegación.
DSA	Habilitación de un cuarto para distinto uso
CIN	Ampliación de campamentos de verano
<b>21.- Accesibilidad a la información</b>	
TER	Difusión del uso del buzón de consultas de extranjería.
<b>22.- Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar</b>	
DEF	Revisión de la Norma Operativa de la Delegación que regula el cuestionario para usuarios atendidos por medios presenciales y electrónicos.
<b>31.- Falta de competencia</b>	
TER	Formación del personal de la OEX.
<b>43.- Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
<b>44.- Tiempos de tramitación excesivos</b>	
JUS	Completar información en hojas de Instrucciones para el usuario-INTCF
TER	Mejora de tiempos de tramitación de expedientes de extranjería.
TER	Impulso de la digitalización de expedientes a través de la plataforma MERCURIO de la OEX.
<b>47. Otros. Servicio prestado</b>	

TER	Información al ciudadano de la existencia de organismos que tienen sus propias vías de comunicación diferentes a registro, como puede ser, por ejemplo, la Administración de Justicia.
DSA	Comunicación con las entidades locales
DSA	Encuesta de satisfacción a nivel del centro sobre el servicio de cafetería: a partir de los datos obtenidos, elaboración de una nueva carta con las sugerencias realizadas por los usuarios, familiares y personal.
<b>5.- OTRAS CAUSAS</b>	
TER	Recordatorio sobre la posibilidad de atender sin cita previa en la oficina de registro.
<b>67.- Otros accesibilidad, horarios y usabilidad</b>	
TER	Supresión del sistema de cita previa en la OAMR.
TED	Incrementar la seguridad para el acceso de los usuarios.
CIN	Alternar horarios de impartición de formación online en bases de datos
<b>71.- Acceso on-line a la información</b>	
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
CIN	Disponer de distintos perfiles de privacidad para la información curricular contenida en el Editor de CVN
CIN	Posibilidad de modificar los datos de registro de la aplicación del Editor de CVN
<b>72.- Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar</b>	
TED	Rectificar la denominación en la web de una estación.
TED	Revisión y actualización cuando proceda de las operaciones estadísticas y sus informes metodológicos a partir de las quejas y sugerencias recibidas por los usuarios
TED	Inclusión de aclaraciones en la metodología o informes dedicados (p.e. balance energético) sobre los temas objeto de quejas o sugerencias que no puedan ser implementadas o inviten a confusión.
CIN	Visualización previa de los diferentes formatos de currículum a cumplimentar en el Editor de CVN
CIN	Añadir nuevos indicadores en la herramienta de Factor de Impacto
<b>73.- Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas</b>	
DEF	Creación de un procedimiento estándar para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias
<b>74.- No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas</b>	
CIN	Se corrige la entidad "Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote"
<b>75.- Otros Información</b>	
TER	Difusión de la posibilidad de poder consultar el estado de un expediente de Extranjería a través de la Sede electrónica.
TER	Eliminación de rastreadores en la página web del Ministerio
<b>84.- Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
<b>85.- Otros. Atención al ciudadano</b>	

<b>91.- Errores en la prestación del servicio</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Formación del personal de la OEX.
<b>94.- Tiempos de tramitación excesivos</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
TER	Formación del personal de la OEX.
TER	Implementación de acciones para agilizar la grabación de las solicitudes de autorización de las OEX.
TED	Revisión de las normas de programación en el último trimestre de año incluyendo las soluciones a las quejas recibidas sobre problemas de tramitación o demoras, para implementación por parte de DSTIC y el equipo de apoyo (ISDEFE)
TED	Presentación a los informantes de los cambios para el siguiente año estadístico por medio de Webinars dedicadas
<b>96.- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano</b>	
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
<b>10.- OTRAS CAUSAS</b>	
TER	Revisión de todos los procedimientos para realizar requerimientos de subsanación conforme al art. 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando corresponda.
TER	Mejora de la información ofrecida a las personas usuarias ampliando las respuestas más allá de las cuestiones planteadas, facilitando el teléfono de información de la OEX, la dirección web para rellenar el formulario de consultas y, en ocasiones, la forma de acceso del apartado de información de Extranjería en la Sede electrónica.
DSA	Autorización expresa de la difusión de su obra

## Anexo III: Relación de URL's

**Tabla 20 Relación de URLs ministeriales relacionadas con los diferentes Programas  
Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción**

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

TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/sub_z aragoza/Servicios/Servicios-electronicos/ZARAGOZA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/sub_z aragoza/Servicios/Servicios-electronicos/ZARAGOZA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/asturias/servicios/Servicios-Electronicos/ASTURIAS_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/asturias/servicios/Servicios-Electronicos/ASTURIAS_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ ins_fuerteventura/Servicios/Servicios-electronicos/FUERTEVENTURA_DI_Cumplimiento_Compromisos_CSE.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ ins_fuerteventura/Servicios/Servicios-electronicos/FUERTEVENTURA_DI_Cumplimiento_Compromisos_CSE.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ ins_lapalma/Servicios/Servicios-electronicos/LA_PALMA_DI_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ ins_lapalma/Servicios/Servicios-electronicos/LA_PALMA_DI_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/sub_santacruztenerife/servicios/Servicios-Electronicos/TENERIFE_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/sub_santacruztenerife/servicios/Servicios-Electronicos/TENERIFE_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_albacete/Servicios/Servicios-electronicos/ALBACETE_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_albacete/Servicios/Servicios-electronicos/ALBACETE_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_ciudadreal/Servicios/Servicios-electronicos/CIUDAD_REAL_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_ciudadreal/Servicios/Servicios-electronicos/CIUDAD_REAL_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_cuenca/Servicios/Servicios-electronicos/CUENCA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_cuenca/Servicios/Servicios-electronicos/CUENCA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_guadalajara/Servicios/Servicios-Electronicos/GUADALAJARA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_guadalajara/Servicios/Servicios-Electronicos/GUADALAJARA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_toledo/Servicios/Servicios-electronicos/TOLEDO_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_toledo/Servicios/Servicios-electronicos/TOLEDO_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/servicios/Servicios-Electronicos/VALLADOLID_Cumplimiento_Compromisos.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/servicios/Servicios-Electronicos/VALLADOLID_Cumplimiento_Compromisos.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_avila/Servicios/Servicios_electronicos/AVILA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_avila/Servicios/Servicios_electronicos/AVILA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_burgos/Servicios/Servicios-Electronicos/BURGOS_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_burgos/Servicios/Servicios-Electronicos/BURGOS_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_leon/Servicios/Servicios-electronicos/LEON_Cumplimiento_Compromisos_CSE.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_leon/Servicios/Servicios-electronicos/LEON_Cumplimiento_Compromisos_CSE.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_palencia/Servicios/Servicios-Electronicos/PALENCIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_palencia/Servicios/Servicios-Electronicos/PALENCIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_salamanca/Servicios/Servicios-electronicos/SALAMANCA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_salamanca/Servicios/Servicios-electronicos/SALAMANCA_Cumplimiento_Compromisos_2021.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_segovia/Servicios/Servicios-Electronicos/SEGOVIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_segovia/Servicios/Servicios-Electronicos/SEGOVIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf</a>
TER	<a href="https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_soria/Servicios/Servicios-Electronicos/SORIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf">https://mpt.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_soria/Servicios/Servicios-Electronicos/SORIA_Cumplimiento_Compromisos.pdf</a>

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

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

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

# Índice

Ministerio de Defensa .....	7
Solicitud de permisos y licencias vía electrónica .....	7
Implantación aplicación de Gestión de Procesos, Subprocesos y Actividades .....	8
Creación de Códigos QR.....	9
Ministerio del Interior .....	10
Rematriculación de vehículos por motivos de seguridad para víctimas de violencia machista.....	10
INTERCAMBIO INFORMACIÓN CON EL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ASTURIAS .....	11
CREACIÓN FIGURA JEFE/A DE SALA.....	12
CREACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN CARRETERAS DE ANDALUCÍA.....	13
CREACIÓN DE GRUPO DE TRABAJO CON TITULARES DE LAS VÍAS EN ANDALUCÍA.....	14
PROYECTO PILOTO PARA LA MEJORA DEL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CUANDO SE PRODUCEN SINIESTROS MORTALES EN SEVILLA Y HUELVA .....	15
Integración posicionamiento IMBox.....	16
Aplicación de técnicas de ortofotografía con drones en seguridad pública .....	17
Ministerio de Justicia.....	18
Foro de Transformación Digital de la Justicia (FTDJ) .....	18
Legal&Justicia Tech Lab .....	20
Interoperabilidad SIRAJ los Sistemas de gestión procesal, Minerva y Atenea .....	21
RPA Unificación de identidades en SIRAJ .....	22
Clasificación Documental.....	23
Clasificación Registral de los escritos .....	24
Análisis de documentos.....	25
Síntesis de documentos.....	26
ADIA – Anonimizado de Documentos.....	27
Sistema de Dictado Jurídico para Fiscales CCAATT.....	28
Interoperabilidad Nuevo Modelo del Registro Civil .....	29
Nuevo gestor de tramitación de expedientes de Extradición .....	31
Sub-sede electrónica: rectificación errores inscripciones Registro Civil .....	32
Ministerio de Asuntos Exteriores y cooperación.....	33
Campañas de Comunicación internas y externas sobre el Plan de digitalización	
Consular.....	33

VIDEOMA .....	34
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo .....	35
Analítica de datos a través del uso de herramientas asociadas a las tecnologías de Inteligencia Artificial para la mejora de la gestión y detección de fraude en la tramitación de certificados para el despacho aduanero para el Servicio de inspección del SOIVRE .....	35
Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas de las Consejerías de Turismo en el Exterior .....	37
Automatización robótica de validación de listados de secuencias de aminoácidos y nucleótidos .....	38
Creación de un diccionario de nombres y género para estadísticas de solicitudes de propiedad industrial .....	39
Identificación de acciones de mejora en procesos operativos de la OEPM mediante aplicación de la metodología Lean .....	40
Automatización de descarga de datos estadísticos y análisis de estos .....	41
Nuevo Sistema de Gestión de Expedientes WECO-GESLAB .....	42
Ministerio de Cultura y Deporte .....	43
Convocatoria de proyectos de innovación 2023 .....	43
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía .....	45
MUSEO AL ENCUENTRO DE SU ARCHIVO Consta de varios proyectos FINANCIADOS CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE LA UE.....	45
Archivo audiovisual de la programación de cine.....	47
Museo del Prado .....	48
Biblioteca Digital .....	48
Implementación de una solución CRM (Marketing Digital) .....	49
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico .....	50
Participación en la elaboración del Plan Hidrológico 2027-2033.....	50
Modelización de la subcuenca del río Arga con tecnología basada en inteligencia artificial .....	51
La mochila ecológica: el cálculo de la huella de carbono en la edición. ....	52
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital .....	53
Algoritmo automático de ML (Machine Learning) para la selección de modelo econométricos de extrapolación de series en la CNTR. ....	53
Elaboración Tablas Input-Output de la economía española anuales .....	54
Contacto directo con dirección de grupos multinacionales .....	55
Implantación de un sistema de cartelería digital .....	57

Nueva operación trimestral de stock de población y hogares: “Estadística Continua de Población” .....	58
Nueva operación “Censos de población” anuales.....	59
Clasificación de las viviendas según uso a partir del consumo eléctrico.....	60
Auto codificación de la variable ocupación en la en la Encuesta de Estructura Salarial con referencia el año 2022 .....	61
Panel de Indicadores Ambientales .....	62
Ministerio de Sanidad.....	63
Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (HDCSNS).....	63
Programa Integral de Promoción de la Autonomía Personal (Pipap) .....	64
Formación de Unidades de Convivencia AICP (atención integral centrada en la persona) .....	65
Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.....	66
INCARE. Apoyo al desarrollo inclusivo de servicios comunitarios de cuidados a largo plazo mediante enfoques participativos de las partes interesadas .....	66
RURALCARE. Atención social y sanitaria integradas y domiciliarias a escala rural. ....	67
Estudio de diagnóstico sobre el tratamiento de la soledad no deseada por parte de los medios de comunicación. ....	68
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones .....	69
Robotización la actualización de documento de identificación de beneficiarios de Asistencia Sanitaria.....	69
robotización del tratamiento de casos BUC24 en Asistencia Sanitaria Internacional.....	70
PROYECTO VIVESS: Mejora del proceso de fe de vida.....	71
Integración ALFA-IRISS con resolución nacional PREMIUM .....	73
Transacción para el reconocimiento del complemento de maternidad a varones (LBP23).....	75
Suspensión automática del incremento del 20% IPT .....	76
Robotización del procedimiento de actualización del documento de identidad.....	77
Servicios web de consulta de datos de Tarjeta Social Digital (TSD) .....	78
Citizen Data Lab – herramientas analíticas avanzadas para la monitorización de la atención al ciudadano .....	79
Implementación del aplicativo APPIAN para la tramitación de la prestación de IMV. ....	80
Control de fallecidos en el aplicativo INCA PFINSS.....	81
Control de impagados en subsidios a corto plazo.....	82
Servicio de alta, consulta y trámite de incidencias acredita (ACRASS).....	83
TELEMEDICINA EN BUQUES PESQUEROS Y MERCANTES .....	85
Servicio de atención por WhatsApp para el colectivo de artistas.....	87

Ministerio Política Territorial.....	89
Programa de primera acogida, asistencia social y jurídica a ciudadanos extranjeros .....	89
Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Aragón.....	90
Cálculo de la huella de carbono del año 2022.....	91
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana .....	92
Consulta Preliminar al Mercado .....	92
Sistema de detección de retenciones con activación de señal de aviso .....	93
Señalización variable mediante balizamiento VHF de lincas.....	94
Control automático de iluminación en túneles.....	95
Paso de fauna a nivel con sistema de detección y aviso .....	96
Sensores LoRa / LoRaWAN de bajo mantenimiento para detección de hielo .....	97
Procedimientos mejorados de gestión de humos en caso de incendio en túneles. ....	98
EMISIÓN DE CERTIFICADOS CON FIRMA POR UTN.....	99
Renfe.....	100
Implantación en las estaciones de Cercanías de un sistema accesible de información para personas con discapacidad auditiva.....	100
Construcción de un Taller Inteligente en las Bases de Mantenimiento ferroviario de Fuencarral y Santa Catalina en Madrid.....	102
Programa para sensibilizar a los empleados de Renfe en iniciativas innovadoras. ....	104
Adif .....	106
Empleo de Fibra Óptica como elemento de sensorizado de la infraestructura.....	106
Sistema de ayuda al viajero/usuario para cruzar las vías en estaciones dotadas de paso al mismo nivel.....	107
Mantenimiento predictivo de puentes en líneas de alta velocidad.....	108
Aplicación del hidrógeno como nuevo vector energético.....	109
Plataforma de gestión inteligente para el ámbito logístico .....	110
ENAIRE .....	111
SIMUROT.....	111
Puertos .....	112
PLAN DE IMPULSO AL EMPRENDIMIENTO PARA LA INNOVACION EN EL SECTOR PORTUARIO “PUERTOS 4.0” .....	112
Proyecto Peiraos do Solpor .....	113
IMPLANTACIÓN PLATAFORMA GESTIONA .....	114
Simulación de Procesos Operación Paso del Estrecho (OPE) .....	115
Just in Time (JiT) Bunkering Operations .....	116

Creación del Comité de Innovación del Puerto Bahía de Algeciras.....	117
PierNext .....	118
Pier01.....	119
Ports 4.0.....	120
ChainPORT Academy .....	121
Proyecto “Digital Port” .....	122
SMART PORTS. Piers of the future-SMARTPORTS.TV.....	123
BARCELOC.....	124
Programa de colaboración con start-ups .....	125
CREATORS.....	126
Innovation Days .....	127
PIONEERS.....	128
Proyecto OPS (on-shore power supply).....	129
TECH TOUR: Maritime, Trade & Logistics .....	130
Fundación Barcelona Port Innovación.....	131
BBlue.....	132
Blue Tech Port.....	133
OPS (Onshore Power Supply) .....	134
VIPE.....	135
MACHSENSE.....	136
COBS .....	137
CRYSTAL-LUNG.....	138
Reto 1 Comisión Innovación .....	139
Reto 2 Comisión Innovación .....	140
PROGRAMA DE DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN AMBIENTAL DEL PUERTO DE CEUTA 2022-2025.....	141
Plataforma de Gestión de Datos.....	142
La Lonja de la Innovación.....	143
Reto de Innovación: Sensor de niebla no puntual.....	144
Transición de las entidades y empresas portuarias del espacio de cooperación MAC hacia la industria 4.0 y los Smart Port (Acrónimo: 4p0rt) .....	145
SmartParking APMarín .....	146
I Rail. Interoperabilidad del sistema ferroviario.....	147
Optimización de las condiciones de accesibilidad al Puerto de Sevilla .....	148

Proyecto iWETT .....	149
Proyecto MARCO-BOLO .....	150
Plataforma DANIBIUS .....	151
SOM-INN PORT: Ecosistema de Innovación Abierta del Puerto de Tarragona .....	152

## Ministerio de Defensa

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Solicitud de permisos y licencias vía electrónica</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Órgano de Apoyo al Personal de la Subdelegación de Defensa en Cádiz			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	dd.cadiz@oc.mde.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha instaurado un sistema electrónico de solicitud de permisos y vacaciones oficiales para los miembros de la SDDCA.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/09/23	<b>Fecha de finalización</b>	01/12/23
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Eliminar el proceso en papel, con el consiguiente ahorro del mismo, acorde a la política medioambiental de la SDDCA. Conseguir un sistema de solicitud más eficiente, a la vez que se protege la confidencialidad del mismo.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El Equipo de Calidad consensuó un modelo de solicitud, en el que el peticionario acredita mediante firma electrónica días asignados anualmente, días disfrutados, días pendientes y persona encargada de despacho mientras se encuentra de vacaciones.			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x



### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implantación aplicación de Gestión de Procesos, Subprocesos y Actividades</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Delegación de Defensa en Galicia		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	rgomgo5@et.mde.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de una aplicación “Control de Gestión” que soporte el sistema de gestión de calidad unificado en las 4 Subdelegaciones. Esta aplicación permite registrar las actividades de la Delegación y extraer informes de eficacia del rendimiento operativo y estratégico, así como los indicadores de la Carta de Servicios.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	25/09/2023	<b>Fecha de finalización</b> 22/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Disponer de un sistema de información que soporte el sistema de gestión con calidad. Digitalizar el control y seguimiento de las actividades de la Delegación. Disponer de informes de eficacia de los procesos/subprocesos/actividades y de la Carta de Servicios.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La Unidad de Calidad de la Delegación de Defensa coordina el diseño y funcionalidades de la aplicación. El Comisionado de Calidad y personal de la Secretaría General configuran y mantienen la herramienta.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	
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.	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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Creación de Códigos QR</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdelegación de Defensa en Palma			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	dd.baleares@oc.mde.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La accesibilidad a la información se establece como un elemento clave de esta DD, por lo que se crean distintos Códigos QR para facilitar este trámite			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/2023	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar el acceso a la información por parte de los Clientes, permitiendo optimizar la tarea del personal.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Preparación de la información. Creación de los Códigos QR. Colocación de los mismos en lugares accesibles por los clientes. Actualización cuando proceda.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

## Ministerio del Interior

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Rematriculación de vehículos por motivos de seguridad para víctimas de violencia machista</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Sección de Tramitación de la Jefatura Provincial de Tráfico de Zaragoza (DGT)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	mrescuer@dgt.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Cambio de matrícula por motivos de seguridad del vehículo titularidad de la mujer víctima de violencia machista que lo solicite, lo cual conlleva que si se consultan los antecedentes del vehículo en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico, no aparecerá ningún dato asociado a dicha matrícula.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/ 3/23	<b>Fecha de finalización</b>	3/4/23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Colaborar en la protección de la víctima de violencia machista de cualquier daño que pudiera recibir a través de la manipulación de su vehículo, dificultando la identificación del mismo.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Escucha activa a la afectada para identificar la necesidad. Coordinación con Delegación del Gobierno. Difusión buena prácticas a otras Delegaciones. Petición de informe jurídico a Sec. Estado de Seguridad.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>INTERCAMBIO INFORMACIÓN CON EL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ASTURIAS</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE ASTURAS E INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL DE ASTURIAS		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	jpto@dgt.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Intercambio de información con el Instituto de Medicina Legal de Asturias en lo relativo a la presencia de alcohol, drogas y otras sustancias en fallecidos en accidente de tráfico.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	ENERO 23	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Disponer de datos sobre la presencia de alcohol, drogas y otras sustancias en fallecidos. Conocer datos de fallecidos más allá de las 24 horas siguientes al accidente.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se mantuvieron varias reuniones</li> <li>- Acuerdo verbal con el IML que derivará en la firma de un Convenio.</li> <li>- Comunicación por email de los datos.</li> </ul>		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	SI	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	SI
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	SI	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	SI
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	SI	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	SI
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	SI	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	SI
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	SI	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	SI
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	SI	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	SI
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	SI	<b>Genera impacto público.</b>	SI
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	SI	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	SI

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>CREACIÓN FIGURA JEFE/A DE SALA</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	jptse@dgt.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de la figura del Jefe de Sala que vela porque la atención presencial al ciudadano sea lo más eficiente y con la mayor calidad posible. Sus funciones incluyen la supervisión del sistema de gestión de esperas, adoptando medidas dinámicas en función al número de ciudadanos presentes en la sala de espera y los tiempos de espera. También la resolución de problemas y el manejo de situaciones especiales.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	JULIO DE 2023	<b>Fecha de finalización</b>	JULIO DE 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Conseguir que la atención presencial al ciudadano sea lo más eficiente y con la mayor calidad posible, reduciendo los tiempos de espera para ser atendido y mejorando la experiencia del usuario.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Reunión con Jefes/as de Negociado y sus respectivos Jefes/as de Servicio, planteamiento de objetivos y funciones. Elaboración de un cuadrante semanal en el que cada día, uno de los Jefes/as de Negociado de esta Jefatura Provincial de Tráfico asume el rol de Jefe/a de Sala.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.		
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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>CREACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN CARRETERAS DE ANDALUCÍA</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Jefatura Provincial de Tráfico de Andalucía. Centro de Gestión de Tráfico del Suroeste. Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil.			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	jptse@dgt.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Incorporación de una nueva metodología para el análisis de la siniestralidad en las carreteras de Andalucía basada en el geoposicionamiento de los accidentes de tráfico ocurridos, distinguiendo número de fallecidos y heridos graves y leves, y causa de los mismos, que ayuda a una mejor orientación en la adopción de medidas para evitarlos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	ENERO DE 2023	<b>Fecha de finalización</b>	ENERO DE 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducir la siniestralidad vial en las carreteras de Andalucía a través de la implementación de medidas correctoras en carretera y la intensificación de la vigilancia y el control en aquellos tramos de concentración de accidentes según los mapas de calor obtenidos de esta nueva metodología.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Necesidad no sólo de las cifras sino también del geoposicionamiento de los accidentes de tráfico y cruce con otras variables.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.		
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).		X
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	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.		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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>CREACIÓN DE GRUPO DE TRABAJO CON TITULARES DE LAS VÍAS EN ANDALUCÍA</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Jefatura Provincial de Tráfico en Andalucía. Titulares de las carreteras de titularidad estatal y autonómica, y de las carreteras de las Red de Diputaciones Provinciales en Andalucía.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	jptse@dgt.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Intervenciones específicas en carreteras de titularidad estatal en Andalucía, y análisis correspondientes y diseño de medidas correctoras en carreteras de titularidad autonómica en Andalucía de manera coordinadas con las distintas Jefaturas Provinciales de Tráfico, así como en carreteras de la Red de Diputaciones Provinciales.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	ENERO DE 2023	<b>Fecha de finalización</b>	ENERO DE 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducir la siniestralidad vial en las carreteras de Andalucía a través del análisis de las cifras y el diseño y la implementación de medidas correctoras.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Creación de un grupo de trabajo que se reúne periódicamente y del que forman parte la Jefe Provincial de Tráfico de Sevilla, el Director General de Carreteras en Sevilla, y Diputaciones Provinciales.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PROYECTO PILOTO PARA LA MEJORA DEL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CUANDO SE PRODUCEN SINIESTROS MORTALES EN SEVILLA Y HUELVA</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Jefaturas Provinciales de Tráfico de Huelva y Sevilla. Institutos de Medicina Legal de Huelva y Sevilla. Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	jptse@dgt.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Dentro del área estratégica Datos y conocimiento para una gestión basada en riesgos, revisión y establecimiento de un nuevo procedimiento de intercambio de información.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	OCTUBRE DE 2023	<b>Fecha de finalización</b>	OCTUBRE DE 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejora del intercambio de información cuando se producen siniestros mortales para una mayor precisión en la determinación de la causa por la que se produjo el accidente.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Petición reunión por para de Jefatura Provincial de Tráfico de Sevilla.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Integración posicionamiento IMBox</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DGP. Área de Telecomunicación, SGLI, Policía Nacional			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	teleco.area@policia.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Integración de información de posicionamiento de objetivos de interés en la aplicación corporativa IMBox			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/1/2023	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La información de posicionamiento es clave en la investigación operativa. Con este desarrollo se da la posibilidad de consulta en el marco de investigación operativa aprovechando la aplicación corporativa IMBox.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han realizado adaptaciones en los sistemas ILC de Policía Nacional usando el marco de desarrollo de IMBox.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Aplicación de técnicas de ortofotografía con drones en seguridad pública</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DGGC. Ministerio del Interior. Comandancia de la Guardia Civil de Teruel		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	te-cmd-teruel-pegaso@guardiacivil.org		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Uso de UAS para la generación de mallas tridimensionales y ortofotografías de alta resolución con el objetivo de investigación y uso en diligencias policiales.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1-1-23	<b>Fecha de finalización</b> 31-12-23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la calidad de los informes de investigación de los delitos ocurridos en espacios abiertos, aumentar la eficiencia de la gestión de los recursos humanos y disminuir el riesgo de los agentes intervinientes.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha realizado la formación de los pilotos UAS en técnicas de ortofotografía y uso de aplicaciones informáticas para generar mallas tridimensionales.		
<b>Link para más información</b>	Sin datos.		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

## Ministerio de Justicia

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Foro de Transformación Digital de la Justicia (FTDJ)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	M <sup>º</sup> de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:DGTDAJ@mjusticia.es">DGTDAJ@mjusticia.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Iniciativa pionera en el ámbito de la creación conjunta de mejoras y soluciones de valor para la administración de Justicia. Este foro está activo de forma continua y se organiza en 4 grandes líneas estratégicas que a su vez se dividen en varios grupos de trabajo. Expertos del sector tecnológico, del sector legal, tanto del ámbito privado como público, líderes de opinión, y representantes de diferentes administraciones e instituciones participan en estos grupos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	20/04/2022	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Mejorar la eficiencia general del sistema de justicia a través de la colaboración y utilizando la tecnología y la digitalización de los procesos judiciales y extrajudiciales para facilitar el acceso a la justicia. Todo ello enmarcado en el plan estratégico Justicia 2030.</p> <p>Favorece el intercambio de conocimientos y experiencias, la cocreación de valor público y privado, e impulsar un modo de hacer en la administración más abierto, participativo y democrático. Tiene como base que la transformación digital forme parte del día a día de la sociedad y sea el elemento clave para que los servicios públicos funcionen de manera eficiente, mejorando la competitividad de nuestro país y posicionándolo como líder en el ámbito internacional.</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Se puso en marcha en el 2022 organizado en colaboración con la CEOE en torno a cuatro líneas de actuación: Innovación y mejora del servicio público de justicia, Seguridad Jurídica Digital, Dimensión Internacional y Contratación, soluciones tecnológicas y fondos europeos.</p> <p>El Foro continúa activo a través de sus 9 grupos de trabajo donde los participantes abordan diferentes temas alrededor de varias estratégicas.</p>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://mjusticia.gob.es">Foros Transformación Digital de la Justicia (mjusticia.gob.es)</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	

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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Legal&amp;Justicia Tech Lab</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:DGTDAJ@mjusticia.es">DGTDAJ@mjusticia.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Iniciativa pionera promovida por el Gobierno del Principado de Asturias y el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes para establecer un laboratorio de innovación en materia legal y de justicia, con el fin de que el impulso tecnológico mejore la eficiencia y la calidad de la administración de justicia y todos los profesionales del derecho, al tiempo que se promueve el desarrollo del sector de las nuevas tecnologías.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	22/02/2023	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Creación de una comunidad de innovación en torno a los retos de digitalización y transformación organizativa del mundo legal y la justicia. Integrar las necesidades de la transformación digital de la justicia en general, y que se puedan realizar de manera rápida y efectiva proyectos por parte de empresas que están iniciando su andadura, que son las que forman parte del vivero de empresas.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El Ministerio planteó 11 retos, se recibieron 30 ofertas y se realizaron 4 contrataciones. Los retos y las empresas contratadas fueron los siguientes: Reto 2: Lectura fácil basado en IA (Accenture), Reto 5: App LexNET (Be One Mcp Apps, S. L.), Reto 6: APP móvil para visualización avanzada de datos publicados por el Ministerio en la plataforma de datos abiertos datos.gob.es (Be One Mcp Apps, S. L.) y Reto 10: Desarrollo de una aplicación para combinar y visualizar documentos a fin de simular el manejo de un "libro físico" (UpIntelligence SL).			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ceei.es/legal&amp;justiciatechlab/?r=fyhqtpmzvji0m2ghvz3mo">https://www.ceei.es/legal&amp;justiciatechlab/?r=fyhqtpmzvji0m2ghvz3mo</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Interoperabilidad SIRAJ los Sistemas de gestión procesal, Minerva y Atenea</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	M <sup>o</sup> de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Javier.hdiez@mju.es">Javier.hdiez@mju.es</a> , <a href="mailto:registros.administrativos@mjusticia.es">registros.administrativos@mjusticia.es</a> <a href="mailto:sgdisd.secretaria@mju.es">sgdisd.secretaria@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia, SIRAJ, se ha implementado un Servicio Web de consulta de información, al que se conectan otros sistemas informáticos para obtener información de SIRAJ. Este servicio de consulta ya está disponible en Sistemas de Gestión Procesal (SGP) y SIRAJ.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	14/12/2023	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La conexión entre sistemas informáticos permite que desde el SGP bien con datos personales o de asunto/procedimiento se pueda obtener la información que consta en SIRAJ. Con esos datos de entrada, se puede consultar los datos de los diferentes Registros. De esta manera cualquier órgano judicial, independientemente de cuál sea su jurisdicción, puede consultar los antecedentes penales de una persona de un procedimiento de su competencia, actuando en consecuencia en función del resultado obtenido.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El sistema de Gestión Procesal Minerva está integrado con SIRAJ desde el 14 de diciembre de 2023 y los datos muestran que los OJ están realizando este tipo de consultas. Los desarrollos de esta interoperabilidad están muy avanzados en CCAA, como Cataluña, Aragón, Navarra y País Vasco.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>RPA Unificación de identidades en SIRAJ</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Javier.hdiez@mju.es">Javier.hdiez@mju.es</a> , <a href="mailto:registros.administrativos@mjusticia.es">registros.administrativos@mjusticia.es</a> <a href="mailto:sgdisd.secretaria@mju.es">sgdisd.secretaria@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La multiplicidad de identidades es un problema histórico en SIRAJ, cuando los datos identificativos inscritos no coinciden en los distintos apuntes, el sistema, genera un nuevo identificador. Con el fin de solventarlo, se ha robotizado el proceso de unificación de identidades que ejecuta las mismas acciones que un humano.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	14/11/2023	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Conseguir gracias a la robotización, el mayor número de unificación de identidades que ejecuta las mismas acciones que un humano. La duplicidad de identidades era un inconveniente para el trabajo diario de los órganos judiciales, así como la certificación de antecedentes. El proyecto que actualmente hay en marcha es continuar mejorando y relajando el criterio de propuesta hasta que los casos que queden deban ser revisados, necesariamente, por un humano.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En octubre de 2023 la situación existente era de 1 millón de propuestas de unificación pendientes de tramitar. La ejecución del proceso de robotización se inició el 14 de noviembre de 2023 realizando más de 500 mil procesos a fecha 31 de diciembre. Mientras que antes de la entrada en funcionamiento del Robot, el personal del Registro Central de Penados unificaba de manera manual un promedio de 12.694 casos al año (1.057 al mes).			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Clasificación Documental</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:antonio.paredes@mju.es">antonio.paredes@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto que apoyándose en la inteligencia artificial es capaz de designar la clase documental atribuible a un documento dado. Dicha clase documental está determinada por la clasificación aprobada en el ámbito del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/1/2023	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Normalizar la clasificación documental de los documentos dentro de los expedientes judiciales. Ayudar a localizar de un modo más ágil y efectivo la información. Su integración con LexNET logrará conseguir no tener información sin una clase efectiva designada.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han desplegado una serie de servicios, con una app frontal que permite la prueba de la clasificación por los distintos negocios que absorben la información, para que éstos comprueben su efectividad e implementen la integración oportuna.			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://serviciosia.justicia.es/statics/video/ClasesDocumentales.mp4">serviciosia.justicia.es/statics/video/ClasesDocumentales.mp4</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Clasificación Registral de los escritos</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:antonio.paredes@mju.es">antonio.paredes@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto que apoyándose en la inteligencia artificial es capaz de designar la clase de registro que es imputable a a un documento iniciador de procedimiento dado. Dicha clase de registro está determinada por la clasificación aprobada en el ámbito del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/1/2023	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Conseguir hallar las clases de registro de modo automático, de modo que se puedan llevar a cabo procesos de robotización automatizados basándose en las mismas. Su integración por ejemplo con la solución de RPA para procedimientos monitorios está dando sus frutos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han desplegado una serie de servicios, con una app frontal que permite la prueba de la clasificación por los distintos negocios que absorben la información, para que éstos comprueben su efectividad e implementen la integración oportuna.			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://serviciosia.justicia.es/statics/video/ClasesRegistrales.mp4">serviciosia.justicia.es/statics/video/ClasesRegistrales.mp4</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Análisis de documentos</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:antonio.paredes@mju.es">antonio.paredes@mju.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto que apoyándose en la inteligencia artificial es capaz de analizar un documento dado, descubriendo la similaridad de identidad entre las distintas personas físicas y jurídicas que aparecen en el mismo, las fechas más relevantes, las cuantías económicas identificadas, así como los intervinientes que aparecen en él y las relaciones que se establecen entre los mismos.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/1/2023	<b>Fecha de finalización</b> 31/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Conseguir descubrir la información necesaria de los documentos para poder automatizar la mayor parte de las informaciones que precisan los sistemas de gestión con el mínimo factor humano de intervención posible. Integraciones en marcha con la plataforma de comunicaciones electrónicas LexNET y esperadas con RPA.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han desplegado una serie de servicios, con una app frontal que permite la prueba de la clasificación por los distintos negocios que absorben la información, para que éstos comprueben su efectividad e implementen la integración oportuna.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://serviciosia.justicia.es/static/video/DocumentoAnalisis.mp4">serviciosia.justicia.es/static/video/DocumentoAnalisis.mp4</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Síntesis de documentos</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	M <sup>o</sup> de Justicia-Subdirección General de Desarrollo e Implantación de Servicios Digitales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:antonio.paredes@mju.es">antonio.paredes@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto que apoyándose en la inteligencia artificial es capaz de realizar distintas tipologías de resúmenes de documentos. Unos están orientados a profesionales, otros a aplicaciones y otros a ciudadanos en los cuales se trata de simplificar el lenguaje.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/1/2023	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Lograr reducir el tiempo que un profesional emplea para poder extraer la información nuclear de un documento. Tratar de aportar más legibilidad sobre los complejos documentos jurídicos a los ciudadanos que desconocen el lenguaje empleado habitualmente en los mismos. Están ya integrados en Carpeta Justicia junto con el anonimizado para dar servicio a los usuarios de dicha plataforma.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han desplegado una serie de servicios, con una app frontal que permite la prueba de la clasificación por los distintos negocios que absorben la información, para que éstos comprueben su efectividad e implementen la integración oportuna.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://serviciosia.justicia.es/statics/video/DocumentoSintesis.mp4">serviciosia.justicia.es/statics/video/DocumentoSintesis.mp4</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>ADIA – Anonimizado de Documentos</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	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)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:angel.navarro@mju.es">angel.navarro@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Herramienta tecnológica que, utilizando servicios de inteligencia artificial, anonimiza la información contenida en un documento.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Diciembre 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la protección de los datos personales en la comunicación de documentos a terceros. Generando datos anónimos que puedan divulgarse sin necesitar de autorización ni consentimiento.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La aplicación web se ha desplegado a usuarios piloto.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://adia.justicia.es/inicio">https://adia.justicia.es/inicio</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistema de Dictado Jurídico para Fiscales CCAATT</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	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)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:angel.navarro@mju.es">angel.navarro@mju.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trata de un sistema de dictado capaz de conformar documentos de terminología jurídica empleando las expresiones, abreviaturas y giros lingüísticos comúnmente utilizados.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Octubre 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar el trabajo diario de los profesionales que trabajan con y para la justicia gracias a la herramienta de transcripción. Emplea las últimas tecnologías en reconocimiento de voz para dictar y transcribir documentos automáticamente a gran velocidad.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Disponibilidad de la herramienta para Fiscales de Comunidades Autónomas con competencias transferidas. En una primera fase se han incorporado Fiscales de la Junta de Andalucía.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=czND30zfATw">https://www.youtube.com/watch?v=czND30zfATw</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Interoperabilidad Nuevo Modelo del Registro Civil</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-División de Servicios Digitales Departamentales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:nimia.rodriguez@mjusticia.es">nimia.rodriguez@mjusticia.es</a> y <a href="mailto:diana.larrosa@mjusticia.es">diana.larrosa@mjusticia.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Integración a nivel de datos entre la plataforma adaptada al nuevo modelo de Registro Civil ( DICIREG) y los distintos sistemas de gestión procesal facilitando el intercambio de información bidireccional entre órganos judiciales (promotor de inscripciones en virtud de resolución judicial) y los registros civiles (emite certificación y la envía al órgano promotor).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/10/22	<b>Fecha de finalización</b>	30/06/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Habilitación de un punto único de interoperabilidad entre el sistema DICIREG y todos los Sistemas de Gestión Procesal del Estado español con los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Certificados emitidos por el Registro Civil</li> <li>• Consulta de Expedientes gestionados en el Registro Civil,</li> <li>• Consulta de Persona según datos existentes en el Registro Civil</li> <li>• Solicitud de Inscripción de una muerte violenta o con intervención judicial en el Registro Civil, para completar el trámite de fallecimiento judicial de manera telemática.</li> </ul>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Puesta a disposición de las especificaciones técnicas y los servicios de interoperabilidad dentro del marco de cooperación del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE). Las actuaciones necesarias para conseguir la integración efectiva de los distintos Sistemas de Gestión Procesal con este servicio centralizado dependen de la decisión de cada comunidad autónoma en cuestión.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.mjusticia.gob.es/es/servicio-justicia/nuevo-modelo-registro-civil">https://www.mjusticia.gob.es/es/servicio-justicia/nuevo-modelo-registro-civil</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	



### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Nuevo gestor de tramitación de expedientes de Extradición</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Mº de Justicia-División de Servicios Digitales Departamentales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:nimia.rodriguez@mjusticia.es">nimia.rodriguez@mjusticia.es</a> y <a href="mailto:diana.larrosa@mjusticia.es">diana.larrosa@mjusticia.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de un nuevo ámbito de tramitación de los expedientes resultado de la ejecución y aplicación de los convenios y tratados internacionales en materia de extradiciones, competencia de la Dirección General de Cooperación Jurídica Internacional y Derechos Humanos. Da soporte a toda la vida de un expediente de extradición desde su inicio a su cierre.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/12/23	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la eficiencia en la gestión de los expedientes de extradición, eliminando gran parte del proceso manual y facilitando la gestión de documentos basados en plantillas, posibilidad de adjuntar nueva documentación, firma y sellado electrónicos en servidor, así como apuntes de registro.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Puesta en servicio en diciembre de 2023, actualmente se está trabajando en un cuadro de mandos para la elaboración de estadísticas.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sub-sede electrónica: rectificación errores inscripciones Registro Civil</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	M <sup>o</sup> de Justicia-División de Servicios Digitales Departamentales (Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:nimia.rodriguez@mjusticia.es">nimia.rodriguez@mjusticia.es</a> y <a href="mailto:diana.larrosa@mjusticia.es">diana.larrosa@mjusticia.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Nuevo trámite digital en la <a href="#">sub-sede electrónica</a> que permite a la ciudadanía solicitar la rectificación de errores en las inscripciones del Registro Civil. Además se habilita en la plataforma una nueva categoría de trámites en el Registro Civil, permitirá continuar facilitando a la ciudadanía la realización de más gestiones electrónicas con el Registro Civil.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2/10/23	<b>Fecha de finalización</b>	Continúa
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Habilitar la opción digital además de la opción presencial para mejorar la accesibilidad y eficiencia en los servicios del Registro Civil. Los ciudadanos pueden completar la solicitud mediante un formulario y aportar la documentación necesaria para respaldar la rectificación.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Colaboración con el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública de España para el uso la plataforma Acceda que facilita el acceso de los Ciudadanos a los Expedientes de la Administración. Inicio de experiencia piloto el 2 de octubre de 2023 para testar el funcionamiento correcto del nuevo trámite digital en el Registro Civil de Murcia.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://sede2.mjusticia.gob.es/procedimientos/index/categoria/24">Rectificación de asientos del Registro Civil (mjusticia.gob.es)</a> <a href="https://sede2.mjusticia.gob.es/procedimientos/index/categoria/24">https://sede2.mjusticia.gob.es/procedimientos/index/categoria/24</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

## Ministerio de Asuntos Exteriores y cooperación

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023 (Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)			
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Campañas de Comunicación internas y externas sobre el Plan de digitalización Consular.</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DGCDPR		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:DG.CDPR@maec.es">DG.CDPR@maec.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Con cargo a fondos Next Generation de la UE a través del Plan de RTR, se ha fijado un banner en la homepage del Ministerio, en constante actualización.</p> <p>Se están elaborando materiales específicos de Comunicación digital y audiovisual para la Intranet y las redes sociales oficiales.</p>		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b>
DETALLE DE LA EXPERIENCIA			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Dar a conocer la digitalización de la red de información en Consulados y los procesos que albergan.</p> <p>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</p>		
<b>Despliegue</b> (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).		
<b>Link para más información</b>			
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	Sí, pero recursos insuficientes	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>VIDEOMA</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DGCDPR			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	DG.CDPR@maec.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Sistema 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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	30 enero 2023	<b>Fecha de finalización</b>	En funcionamiento
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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.			
<b>Despliegue</b> (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.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

## Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Analítica de datos a través del uso de herramientas asociadas a las tecnologías de Inteligencia Artificial para la mejora de la gestión y detección de fraude en la tramitación de certificados para el despacho aduanero para el Servicio de inspección del SOIVRE</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	SGTIC			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	secresgtic@mincotur.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implementación de nuevas funcionalidades de servicios de analítica avanzada para la mejora de la gestión y detección del fraude, fundamentados en dos áreas de trabajo: minería de conocimiento basado en la capacidad de generar conocimiento en torno a la información existente en los distintos sistemas de gestión utilizados, tanto información estructurada como no estructurada e identificación de perfiles y patrones comunes, en base a unos patrones previos identificados y la capacidad de detectar anomalías sobre los mismos. Obteniéndose como resultado unos cuadros de mando integrales que permitan la toma de decisiones en cuanto a la operativa de este servicio de inspección.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	03/08/2023	<b>Fecha de finalización</b>	15/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El Ministerio dispone en la actualidad de diversos sistemas de gestión que dan soporte a los servicios de inspección en frontera relativos a la tramitación de certificados para el despacho aduanero del SOIVRE. El principal objetivo de esta iniciativa ha sido la mejora en el control y detección del fraude, facilitando la toma de decisiones en cuanto a los controles a aplicar por parte de la red de inspección del SOIVRE y su coordinación a nivel nacional, basándose en la identificación de anomalías tanto en la información documental aportada por los principales operadores como en las desviaciones de patrones de conducta tanto en los flujos de importación y exportación por parte de los operadores.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El despliegue de esta herramienta se ha realizado para los cuadros de mando integrales en la infraestructura de inteligencia de negocio del ministerio, y en un entorno de pruebas para la aplicación de las técnicas de inteligencia artificial.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		

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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas de las Consejerías de Turismo en el Exterior</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	TURESPAÑA. S. G. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA Y DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:sgeati@tourspain.es">sgeati@tourspain.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Digitalización del proceso de Rendición de Cuentas <b>(Actualización de un proyecto del 2021)</b>			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01-03-2021	<b>Fecha de finalización</b>	31-12-2024
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Permitir que tanto las Consejerías de Turismo en el Exterior como los Servicios Centrales realicen el proceso de rendición de cuentas. Que comprende de manera integrada en el sistema de gestión contable de Turespaña para las Consejerías, la recogida digital de los documentos justificativos del gasto, verificación y fiscalización posterior, hasta la aprobación de la correspondiente Cuenta.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante el primer trimestre de 2021 se realizó el análisis y definición de las funciones a realizar por el sistema de Rendición de cuentas. Desde entonces, se han desarrollado los diferentes hitos del proyectos, en colaboración con los usuarios gracias al equipo del lote 5 del macro concurso de desarrollo de sistemas esenciales de MINCOTUR y Turespaña. 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 En 2023 se ha avanzado en el desarrollo de la aplicación informática GECO CONTABLE, al objeto de mejorar y ampliar las funcionalidades disponibles a la hora de cargar los justificantes durante el proceso de rendición de la cuenta.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>		<b>Automatización robótica de validación de listados de secuencias de aminoácidos y nucleótidos</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>		Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.		
<b>Email contacto (corporativo)</b>		<a href="mailto:Begona.martinez@oepm.es">Begona.martinez@oepm.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Las listas de secuencias que se incorporan en determinadas solicitudes de patentes deben cumplir con un standard internacional definido. Para ello, existe una herramienta que valida dicho formato. La OEPM ha automatizado dicho proceso por medio de RPA, para cargar en dichas solicitudes el informe lanzado por la herramienta sin intervención humana.		
<b>Fechas de implantación</b>		<b>Fecha de inicio</b>	Abril 23	<b>Fecha de finalización</b>
				Diciembre 23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Cumple un doble objetivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paliar la falta de RRHH</li> <li>- Asegurar que las solicitudes entrantes cumplen con el formato standard internacional recomendado por OMPI</li> </ul>		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		El desarrollo se realizó basándonos en la infraestructura previa de AWS empleada para la robotización de otro procedimiento previo, y aprovechando el conocimiento adquirido gracias al mismo, tanto a nivel técnico como funcional. El trabajo ha implicado un análisis funcional junto con los usuarios del área de negocio, y un desarrollo técnico por parte del proveedor actual de desarrollo, coordinado por personal funcionario.		
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Creación de un diccionario de nombres y género para estadísticas de solicitudes de propiedad industrial</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:estadisticas@oepm.es">estadisticas@oepm.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Para poder crear estadísticas por género en las solicitudes de propiedad industrial de una manera más automatizada, se ha creado un diccionario de nombres y género, de manera que a partir del nombre del solicitante y/o inventor puedan reportarse estadísticas según el género			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2019	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Medir la contribución por género a la protección de la innovación a partir de las estadísticas de solicitudes de propiedad industrial.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha creado un diccionario que identifica nombre con género y en el que se lleva trabajando desde el 2019. Actualmente el diccionario cuenta ya con más de 30.000 nombres. A partir de los nombres de los solicitantes, y/o inventores de las solicitudes presentadas en el año, se localiza el género de estos en el diccionario, y de esta manera pueden realizarse estadísticas por género. Los nombres no encontrados, son identificados e incorporados en el diccionario, siendo este retroalimentado cada año.			
<b>Link para más información</b>	<a href="#">OEPM-en-cifras-2022 web (3).pdf</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Identificación de acciones de mejora en procesos operativos de la OEPM mediante aplicación de la metodología Lean</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:calidad@oepm.es">calidad@oepm.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En un esfuerzo por simplificar los procesos de la oficina y tratar de maximizar la cadena de valor, se han seleccionado varios proyectos piloto para la aplicación de la metodología Lean con el fin de reducir sus tiempos y mejorar la eficiencia de los mismos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 23	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificación de los procesos</li> <li>- Reducción de plazos de entrega a los ciudadanos</li> <li>- Paliar la falta de RRHH</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La aplicación de esta práctica se desarrolló en varias etapas y se centró en analizar las distintas fases del proceso y la cadena de valor, priorizando aquellos considerados más importantes para los ciudadanos. Se fueron planteando y validando distintas hipótesis, algunas de las cuales requieren desarrollos adicionales, que agilizan y mejoran el proceso permitiendo ser más ágiles y eficientes y reducir los plazos de entrega de nuestros productos.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>		<b>Automatización de descarga de datos estadísticos y análisis de estos</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>		Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.		
<b>Email contacto (corporativo)</b>		estadisticas@oepm.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)		Desarrollo de un programa hecho en R para extraer los datos de las aplicaciones de OEPM, analizarlos y realizar gráficos en Excel para producir estadísticas mensuales automáticamente que posteriormente ser tratados.		
<b>Fechas de implantación</b>		<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2023	<b>Fecha de finalización</b>
				30/11/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)		Los datos mensuales de estadísticas sobre los expedientes de propiedad industrial se recogían en Informes de BI que leían de una base de datos, sobre la que se descargaba la información de todas las aplicaciones usadas en la OEPM. Estos informes debían actualizarse cada mes, volcando los datos de cada informe uno a uno a un Excel y posteriormente era necesario analizar y realizar cada gráfico por separado. Mediante el programa desarrollado con el lenguaje de programación R, el volcado de datos y el análisis se hace todo de una vez, sin necesidad de pasar por los informes de BI.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)		Se ha implementado con R (herramienta gratuita de programación), una programa que se encuentra en una carpeta compartida y al ejecutarse se generan los ficheros Excel en red, estando ya los datos disponibles directamente para ser tratados y analizados.		
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Nuevo Sistema de Gestión de Expedientes WECO-GESLAB</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:dmartinezmu@cem.es">dmartinezmu@cem.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de un nuevo sistema de gestión que permite a los clientes el CEM la gestión de las solicitudes de servicios metroológicos desde la petición por parte del cliente hasta la emisión del certificado y posterior facturación del servicio.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	13/03/23	<b>Fecha de finalización</b>	13/09/23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Automatización de la emisión de certificados de servicios metroológicos desde la solicitud por el cliente hasta la emisión del certificado por el laboratorio. Se pretende eliminar los procesos manuales eliminando errores y facilitando la gestión de los procesos implicados mejorando la calidad del servicio ofrecido.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desarrollo e implantación de un sistema de información para la automatización de los procesos relacionados con la emisión de certificados de servicios metroológicos.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.cem.es">https://www.cem.es</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		Sí
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	Sí	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	Sí	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		Sí
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		Sí
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		Sí

## Ministerio de Cultura y Deporte

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Convocatoria de proyectos de innovación 2023</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección General de los Archivos Estatales			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:archivos.estatales@cultura.gob.es">archivos.estatales@cultura.gob.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Una de las líneas estratégicas de la Subdirección General de Archivos Estatales es crear cultura de innovación. Existe un Plan de Mejora en los Archivos Estatales que ha requerido la creación de un Grupo de Trabajo de Impulso a la Innovación, además de la formación de los miembros de la organización en metodología de la innovación e impulso de proyectos concretos que utilicen tal metodología.</p> <p>En esta convocatoria han participado 24 miembros de la organización, y han generado 5 proyectos:</p> <p>Servicio Presencial de Reprografía en los Archivos Estatales: simplificación del proceso</p> <p>Acceso a los Archivos Estatales a personas con discapacidad física-motora: búsqueda de igualdad de condiciones con otros usuarios</p> <p>Participación ciudadana: portal de participación activa</p> <p>Repositorio de imágenes: reutilización y consulta en sala</p> <p>Archivos en la calle: trasladar el conocimiento de los archivos a la educación secundaria y bachillerato.</p>			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/03/2023	<b>Fecha de finalización</b>	31/01/2024
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>En la presente convocatoria se ha definido la siguiente línea prioritaria: <i>Atención a los usuarios de Archivos Estatales.</i></p> <p>Proyectos de innovación que supongan un valor añadido al servicio de atención a los ciudadanos que ofertan los Archivos Estatales a través de sus cartas de servicio, ya sea tanto de manera presencial como telemática. La atención a usuarios podrá centrarse tanto en los investigadores y usuarios tradicionales de los archivos como en aquellas nuevas audiencias y públicos a los que los archivos deben acercarse, sin olvidar la mejora de las condiciones de acceso a aquellas personas con discapacidad.</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Tiene previsto su despliegue en el año 2024, incluyendo las soluciones aportadas en los procesos de atención al usuario en todos los Archivos Estatales.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X

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		Es sostenible (capacidad de permanencia)	X

## Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	<b>MUSEO AL ENCUENTRO DE SU ARCHIVO</b> Consta de varios proyectos FINANCIADOS CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE LA UE			
Organismo de Aplicación Voluntaria	Museo Reina Sofía – Biblioteca y Centro de Documentación – Archivo Central			
Email contacto (corporativo)	<a href="mailto:Isabel.bordes@museoreinasofia.es">Isabel.bordes@museoreinasofia.es</a> ; <a href="mailto:emaria.hernandez@museoreinasofia.es">emaria.hernandez@museoreinasofia.es</a>			
Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>En lo que respecta a Archivo Central y gracias fundamentalmente a los Fondos de Recuperación y Resiliencia, se han producido grandes avances en varios de los frentes del proyecto “el Museo al encuentro de su archivo” que busca como objetivo principal reforzar la conexión del Museo con su propio archivo. Algunos de ellos serían los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se sigue desarrollando y afinando la configuración del software de gestión archivística que permite ya contar con un archivo mixto (con documentación analógica y digital).</li> </ul> <p>Se ha continuado, por fases y en algunos departamentos del museo, la implementación de pautas de gestión documental a nivel de todo el Museo, para ello se están avanzando, a su vez, en distintos frentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El análisis de la situación de la documentación producida por los diferentes departamentos del museo prestando especial atención a la documentación digital no transferida.</li> <li>o El desarrollo de pautas de creación, nombrado, organización y transferencia de dicha documentación al archivo central. Se han producido varios estudios de caso y transferencia de documentación digital al archivo central (Educación, Actividades Públicas, Desarrollo Estratégico y Públicos, Museo en Red...)</li> <li>o Hay ya en preproducción varios portales departamentales que demostrarán el potencial del proyecto. Se espera que a lo largo de 2024 se pueda poner en producción, una vez el nuevo organigrama del Museo tenga su traducción en el directorio activo de la institución permitiendo así la gradación de permisos de acceso.</li> <li>- Se ha ejecutado el primer proyecto de digitalización masiva de material de archivo central que ha enriquecido con más de 500.000 páginas varias series documentales dentro del portal de Archivo Central</li> </ul>			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	01/01/2022	Fecha de finalización	En curso
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				

<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la conexión del Museo con su Archivo Central y ponerlo en valor como recurso indispensable para mantener la Memoria del Museo</li> <li>- Reactivar o activar (según el caso) las transferencias de determinados departamentos y mejorar la accesibilidad de los documentos transferidos a los departamentos productores</li> <li>- Conversión de un archivo analógico en archivo mixto</li> <li>- Mejorar la capacidad del Archivo Central para brindar respuestas a las consultas gracias a las búsquedas sobre texto completo y poder brindar a los interesados los documentos digitalizados</li> </ul>
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Se está implementado por fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de software tanto en back como frontoffice</li> <li>- Se está aumentando el alcance de los estudios de caso</li> <li>- Control de calidad del proyecto de digitalización masiva de material de archivo central y su incorporación a la herramienta descriptiva</li> <li>- A lo largo de 2024 se publicarán algunos portales departamentales (e incluso el público) para demostrar la potencialidad del proyecto y la necesidad de su continuidad</li> </ul>
<b>Link para más información</b>	NA (por el momento no están abiertos los portales y cuando lo estén tendrán una consultabilidad muy limitada por perfiles de acceso debido a legislación de protección de 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).	X	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	X	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	X
Se basa en la exploración y en la experimentación.		Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	X
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.		Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	X
Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.		Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia), si se mantiene inversión que se ha iniciado con fondos europeos y se apoya sistemáticamente la gestión retrospectiva y figura de los archivos de oficina.	X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Archivo audiovisual de la programación de cine</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Museo Reina Sofía			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:chema.gonzalez@museoreinasofia.es">chema.gonzalez@museoreinasofia.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El Museo Reina Sofía desde su departamento audiovisual y de actividad cultural realiza un programa de cine de carácter recurrente e internacional en su sala de proyecciones. Desde la pandemia y por conciencia ecológica, se solicita a los invitados un vídeo de presentación introduciendo su trabajo, con el consiguiente ahorro en viajes, combustible, gasto público, etc. Se reúnen todos estos vídeos, se unifican y se suben a nuestro canal de YouTube. Resultado: 200 nuevos vídeos con las personalidades más relevantes del cine contemporáneo accesibles para todo el público.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/6/2023	<b>Fecha de finalización</b>	17/5/2024 (en curso)
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Acceso universal a la información Promover esfera pública digital Descarbonizar el Museo y pensar la experiencia cultural por una vía sostenible			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Realización del archivo de presentaciones (edición, traducción y presentación de cada vídeo). Subida a plataformas del Museo y difusión redes sociales.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://shorturl.at/lybp7">https://shorturl.at/lybp7</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	

## Museo del Prado

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Biblioteca Digital</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Museo Nacional del Prado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	mluisa.cuenca@museodelprado.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Tratamiento técnico y digitalización de fondos bibliográficos y documentales del Museo Nacional del Prado para favorecer su consulta en línea.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	May. 2022	<b>Fecha de finalización</b>	Dic. 2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Supone la creación de una Biblioteca Digital para favorecer la consulta en línea del fondo antiguo de la biblioteca, poniendo a disposición de la ciudadanía el patrimonio bibliográfico y las publicaciones del Museo. Con ello se facilita el acceso a la información además de garantizar la conservación de los originales.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El proyecto se está implantando en varias fases. El fondo bibliográfico restaurado y digitalizado está disponible para los ciudadanos en la sede física de la Biblioteca (Casón del Buen Retiro), y también estará disponible en la nueva web próximamente.			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implementación de una solución CRM (Marketing Digital)</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Museo Nacional del Prado			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	javier.pantoja@museodelprado.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implementación de una solución encaminadas a potenciar la transformación digital del Museo en el ámbito del Marketing Digital, gestión de la relación y la comunicación con sus diferentes audiencias y/o públicos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Feb. 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Dic. 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Implantación de un software CRM que permita agilizar la operativa interna, reducir el número de actividades manuales, interactuar de forma más directa con los diferentes interlocutores del Museo, generar conversaciones sobre contenidos relevantes, obtener analíticas para la toma de decisiones, plantear nuevas estrategias de relación con los públicos y garantizar la seguridad de los datos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El despliegue se inicia en el primer trimestre de 2023. Al finalizar el año 2023, la interacción de las distintas unidades del Museo con su público objetivo superaba los 52.000 contactos/usuarios.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

## Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023 (Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Participación en la elaboración del Plan Hidrológico 2027-2033</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Confederación Hidrográfica del Ebro. Oficina de Planificación Hidrológica			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:rgalvan@chebro.es">rgalvan@chebro.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Involucración de los interesados desde el inicio para la elaboración del Plan Hidrológico de la demarcación hidrográfica del Ebro para el periodo 2027-2033 (plan de cuarto ciclo)			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2024	<b>Fecha de finalización</b>	2026
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Lograr la participación e involucración de los interesados y de los ciudadanos en los momentos más tempranos del proceso de planificación			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Jornadas presenciales y en “streaming” para facilitar el acceso. Se están logrando asistencias que superan las 100 personas en cada jornada			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.chebro.es/web/guest/estudios-previos-cuarto-ciclo">https://www.chebro.es/web/guest/estudios-previos-cuarto-ciclo</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>					<b>Modelización de la subcuenca del río Arga con tecnología basada en inteligencia artificial</b>							
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>					Confederación Hidrográfica del Ebro. SAIH							
<b>Email contacto (corporativo)</b>					eruiz@chebro.es							
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)					Configuración de modelo de predicción de caudales en la subcuenca del Arga mediante tecnología basada en inteligencia artificial utilizando las series de datos disponibles y la experiencia en predicción adquirida con otros modelos.							
<b>Fechas de implantación</b>					<b>Fecha de inicio</b>		Enero de 2023		<b>Fecha de finalización</b>		Hasta la actualidad	
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>												
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)					Contar con modelos de predicción de caudales alternativos al existente, que permitan detectar puntas de caudal con mayor precisión o posibles desviaciones en la predicción del modelo actual							
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)					Implementación del modelo basado en inteligencia artificial en el sistema de modelos de predicción del SAIH (Sistema Automático de Información Hidrológica) del Ebro para obtención diaria de resultados.							
<b>Link para más información</b>												
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)												
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>					x		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>					
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>							<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>					
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>					x		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>					
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>					x		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>					x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>					x		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>					
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>							<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>					
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>							<b>Genera impacto público.</b>					x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>							<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>					x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>La mochila ecológica: el cálculo de la huella de carbono en la edición.</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	MITECO. Gabinete Técnico de la Subsecretaría		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Bzn-gabinete-subsecretaria@miteco.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El Grupo de Trabajo Interministerial sobre Ecoedición y Contratación Pública Ecológica en Materia de Publicaciones elaboró, a lo largo del año 2022, un Manual de edición ecológica. Uno de los puntos que plantea este manual es la utilización de una calculadora de huella de carbono que permita a la Administración General del Estado comprobar la aplicación de las medidas y poner a disposición de la ciudadanía dicha información.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b> No aplica
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se aplicaron los parámetros que miden la intensidad de materiales por unidad de servicio. Se analizan los recursos naturales materiales en el Análisis de Ciclo de Vida, la contaminación del suelo, del agua, y de la atmósfera especialmente, también el uso de materiales y los residuos generados. Se analizaron dos documentos, uno editado en papel y otro en electrónico para comparar la huella de carbono según el tipo de edición.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En la actualidad se sigue investigando con este y otros modelos de cálculo de la mochila ecológica.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	

## Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA	<b>Algoritmo automático de ML (Machine Learning) para la selección de modelo econométricos de extrapolación de series en la CNTR.</b>			
Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable	Instituto Nacional de Estadística Departamento de Cuentas Nacionales			
Email contacto (corporativo)	andres.garcia.carreira@ine.es			
Descripción breve de la experiencia	Desarrollo de un algoritmo automático de ML para la selección del mejor modelo de extrapolación de series de agregados en la CNTR.			
Fechas de implantación	Fecha de inicio	1/3/2023	Fecha de finalización	31/06/2023
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 trabajo propone un enfoque novedoso que combina la inferencia bayesiana y aprendizaje automático para seleccionar el modelo más idóneo para la extrapolación de las series de CNTR en base a los indicadores coyunturales disponibles. La inferencia bayesiana se utiliza para integrar la información proporcionada por los datos observados y el conocimiento a priori sobre las propiedades teóricas y empíricas e los modelos candidatos. Esto permite una selección de modelos más informada y robusta. Para obtener información a priori sobre los modelos, se utiliza el aprendizaje automático, específicamente, el algoritmo de Máquinas de Soporte Vectorial (SVM). Con este enfoque se incorpora información relevante, no capturadas por simples medidas de bondad de ajuste y que ayuda a elegir de forma objetiva el mejor modelo que mejor se ajusta a los datos. Además, ofrece un marco metodológico valioso para abordar problemas de selección de modelos en análisis económicos y estadísticos.			
Despliegue (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha implementado con un script de R y Python que permite su generalización para cualquier grupo de series de las que se disponga de un indicador. En las estimaciones llevadas a cabo a lo largo del año se han ido evaluando las estimaciones obtenidas con este método y el que tradicionalmente se venía usando en la CNTR.			
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.	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.		
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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Elaboración Tablas Input-Output de la economía española anuales</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Instituto Nacional de Estadística Departamento de Cuentas Nacionales			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Carlos.valero.rodriguez@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)</b>	Desarrollo de un proceso automático de equilibrio Oferta-Demanda que permite compilar las tablas Input-Output de la economía española de manera anual, en lugar de publicación quinquenal			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1/10/2023	<b>Fecha de finalización</b>	15/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Este proyecto ha conseguido mejorar el análisis estructural de la economía española a partir de los agregados económicos de Contabilidad Nacional desde el enfoque de Oferta u origen de los recursos (producción, importaciones, impuestos y márgenes comerciales y de transporte) como desde el enfoque de la Demanda o destino de dichos recursos (consumo privado, consumo público, demanda intermedia, inversión y exportaciones). Hasta ahora solo se podía realizar este análisis cada cinco años debido a la complejidad de compilación y equilibrio de dichas tablas, pero con el proceso automático de equilibrio a nivel de 110 productos es posible compilarlas y publicarlas de manera anual. España es uno de los primeros países de la UE que permite poner a disposición gratuitamente a todos los usuarios de esta herramienta de análisis económico de manera anual. Se ha publicado en una misma fecha la Tablas Input-Output de los años 2017, 2018, 2019 y 2020.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado a través del software SAS y con una función matemática que permite minimizar la distancia entre la estimación inicial y la definitiva después del equilibrio.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&amp;cid=1254736177058&amp;menu=resultados&amp;idp=1254735576581">https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&amp;cid=1254736177058&amp;menu=resultados&amp;idp=1254735576581</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Contacto directo con dirección de grupos multinacionales</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	División "Unidad de Grandes Empresas"			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	sixto.muriel.riva@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Contacto directo con la dirección de 20 grandes grupos multinacionales que operan en la economía española para: 1) ejecución de profiling manual intensivo (determinación de su perímetro y de sus unidades estadísticas en el Directorio Central de Empresas (DIRCE) y para la consolidación de los resultados de las estadísticas de empresa); 2) analizar su operativa global, coordinando la cobertura y consistencia de su registro estadístico entre dominios y con otros países.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Junio 2023	<b>Fecha de finalización</b>	En desarrollo
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Las grandes multinacionales expanden sus operaciones a nivel internacional a través de una red cada vez más compleja de filiales, lo que complica significativamente la representatividad y la consistencia de las estadísticas de empresas nacionales. Una delineación (profiling) precisa del grupo y de la 'empresa' dentro del grupo como unidad estadística es crucial en las estadísticas basadas en tipos y tamaños de empresas.</p> <p>Además, los procesos de producción de estos grupos a menudo se organizan a través de operaciones globales que son difíciles o imposibles de reflejar con precisión en las fuentes estadísticas. Suelen basarse en la utilización frecuente de activos intangibles con propiedades económicas difusas.</p> <p>La existencia de una unidad (Large Cases Unit, LCU) especializada y capacitada dentro de las oficinas estadísticas nacionales, dedicada a interactuar directamente con las multinacionales y analizar su estructura corporativa y operativa global, es clave. Este enfoque se destaca como el método más efectivo y posiblemente el único para garantizar un avance definitivo hacia la calidad de la estadística económica nacional en una economía globalizada.</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Contacto progresivo sobre una cartera creciente de grupos multinacionales, seleccionados en base a parámetros de complejidad y relevancia (empleo, volumen de negocio, presencia internacional y diversificación de actividades, entre otros). Visita a la dirección de los grupos, con los que se aclara delineación estadística del grupo en España y su operativa global. Coordinación con los distintos productores de estadística económica para la integración del análisis realizado y la información recopilada.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/dyngs/MYP/en/es/index.htm?cid=23">https://www.ine.es/dyngs/MYP/en/es/index.htm?cid=23</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		

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.	X	Genera impacto público.	X
Incorpora a la ciudadanía.		Es sostenible (capacidad de permanencia).	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implantación de un sistema de cartelería digital</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE. S.G. Difusión y Comunicación		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:david.morales.asegurado@ine.es">david.morales.asegurado@ine.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Puesta en marcha de un sistema de cartelería digital en la sede del INE, con información de interés público, próximas estadísticas, eventos, noticias, etc.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Junio 2023	<b>Fecha de finalización</b> Julio 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Proporcionar información de interés a las personas que acudan a la sede de Servicios Centrales del INE.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Servidor Linux con solución Xibo CMS. Clientes (pantallas) con Xibo Player, que se conectan al servidor que les dota de contenido.		
<b>Link para más información</b>	No aplica.		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Nueva operación trimestral de stock de población y hogares: “Estadística Continua de Población”</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE. SG Estadísticas Demográficas			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	cristina.casaseca.polo@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En mayo 2023 se inicia la publicación de esta nueva operación “Estadística continua de Población” que ofrece cada trimestre información muy rápida en el tiempo, en t+ 45 días, del stock de población residente, población en vivienda familiares, hogares y principales nacionalidades de las migraciones exteriores			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con esta nueva operación de población se ofrece información más frecuente y puntual que con las antiguas Cifras de población. Además se incorpora información que antes no se difundía sobre población en viviendas familiares y hogares y una estimación de los flujos migratorios de las principales nacionalidades, permitiendo conocer con más frecuencia y rapidez la estructura de la población y las principales causas de su variación trimestral.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La operación surge de la adaptación metodológica de las estimaciones trimestrales de población que ya se venían generando de manera interna y que se empleaban en el calibrado de las encuestas a hogares			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&amp;cid=1254736177095&amp;menu=metodologia&amp;idp=1254735572981">https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&amp;cid=1254736177095&amp;menu=metodologia&amp;idp=1254735572981</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Nueva operación “Censos de población” anuales</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE. SG Estadísticas Demográficas			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	cristina.casaseca.polo@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La nueva metodología empleada en los Censos de Población y Viviendas 2021, basados por primera vez en la explotación de registros administrativos, permite reproducir cada año el proceso para obtener la información censal. Así el censo deja de ser una publicación decenal, como ha venido ocurriendo ininterrumpidamente desde 1857, basada en la información recopilada mediante entrevistas a los hogares, y se inaugura un nuevo sistema censal basado en fuentes administrativas que permite disponer de “Censos de población” cada año.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Con esta nueva operación se ofrece información muy detallada en el territorio, hasta nivel de sección censal, del recuento y las principales características demográficas de la población residente a 1 de enero de ese mismo año. Posteriormente se incorpora el resto de información censal (educativa, laboral, migratoria...). Esto permite el conocimiento de la estructura de la población y el análisis de su evolución en el tiempo.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Desde 2016 se comenzó a trabajar en la generación de información censal basada en registros administrativos. Tomando como base el Padrón, mediante técnicas de enlace de ficheros, se va incorporando para cada individuo la información temática (laboral, educativa, migratoria...) procedente de distintas fuentes administrativas. Así en 2023 se inicia la publicación de los censos anuales de población con esta nueva metodología.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/metodologia/t20/meto_censo_poblacion_anual.pdf">https://www.ine.es/metodologia/t20/meto_censo_poblacion_anual.pdf</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Clasificación de las viviendas según uso a partir del consumo eléctrico</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INE. SG Estadísticas Demográficas			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	cristina.casaseca.polo@ine.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En el marco de los Censos de Población y Viviendas 2021, se ha utilizado una fuente novedosa de información, el consumo eléctrico de la vivienda recogido en el modelo tributario 159 “Declaración anual de consumo de energía eléctrica”, para clasificar las viviendas según su uso.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El método clásico, usado hasta el censo de 2011, para la determinación de la clase de vivienda convencional según su grado de utilización (principal, secundaria, vacía) se basa en la percepción de un agente censal. Este método es altamente subjetivo ya que, aunque el agente se encuentre enfrente de la vivienda, a menudo no hay evidencias para discernir si se trata de una vivienda secundaria o de una vacía. La clasificación utilizada en el censo de 2021 es mucho más precisa, ya que está basada en información más objetiva, como los del consumo eléctrico que la vivienda ha realizado a lo largo de todo el año precedente al momento censal			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La información explotada proviene de las declaraciones de más de 200 comercializadoras de suministro eléctrico y contiene datos individuales de 28,8 millones de contadores, de los cuales se determina que a 1 de enero de 2021 un total de 25.094.891 corresponden a viviendas. A partir de ella se ha ofrecido una explotación agregada del número de viviendas clasificadas según su consumo en viviendas vacías, con muy bajo consumo, de uso esporádico o resto de viviendas, para los municipios mayores de 1.000 habitantes			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/metodologia/t20/meto_censo_poblacion_anual.pdf">https://www.ine.es/metodologia/t20/meto_censo_poblacion_anual.pdf</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora )</b>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Auto codificación de la variable ocupación en la encuesta de Estructura Salarial con referencia el año 2022</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección de Estadísticas del Mercado Laboral, Instituto Nacional de Estadística.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:elisa.martin.hernandez@ine.es">elisa.martin.hernandez@ine.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Uso de cuadros de lista desplegables en el cuestionario para auto codificar la ocupación por parte del informante			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Abril 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Eliminar las descripciones del puesto de trabajo y las funciones que se desempeñan en él, que se solicitaban en la encuesta por la elección de un elemento de cada una de las 3 listas anidadas que se muestran en el cuestionario. La ocupación queda así codificada en 3 'clicks'. Disminuye y facilita la carga informativa a las empresas seleccionadas en la muestra y simplifica los trabajos de codificación en las unidades de recogida de datos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se analizó y estudio cómo incluir tres listados descriptivos de los puestos de trabajo de más generalistas a particulares de forma que quedaran incluidas todas las posibilidades y fueran reconocibles por los informantes.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Panel de Indicadores Ambientales</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección de Estadísticas de Sectores Económicos		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:julia.maestro.lopez@ine.es">julia.maestro.lopez@ine.es</a> ; <a href="mailto:iciar.gonzalez.alonso@ine.es">iciar.gonzalez.alonso@ine.es</a> ; <a href="mailto:bnz-camb@ine.es">bnz-camb@ine.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Estudio de las políticas públicas a nivel nacional y europeo en materia de Cambio Climático, Economía Circular, Energía y Biodiversidad. Recopilación y estudio de los indicadores disponibles. Búsqueda de nuevas formas de actualización y difusión de estos.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	20/02/2023	<b>Fecha de finalización</b>
			-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>i. Refuerzo de la coordinación institucional en el Sistema Estadístico de la AGE para dar seguimiento a los diversos objetivos nacionales y europeos a partir de numerosos indicadores.</p> <p>ii. Difusión y comunicación. Tener mejores gráficos permitirá al servicio de difusión a dar a conocer mejor las estadísticas oficiales ambientales y su importancia a la hora de la toma de decisiones empresariales o políticas. La propuesta de un panel interactivo impulsará la difusión de los indicadores y la interacción con los usuarios.</p> <p>iii. Plena flexibilidad para incorporar nuevos indicadores a medida que se detecten nuevas necesidades de medición, dada la rápida evolución de las necesidades ambientales.</p> <p>iv. Los indicadores incluidos en la estadística experimental se pueden relacionar con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</p> <p>v. Identificar nuevos indicadores relevantes, desarrollar y/o validar la metodología de cálculo y métodos precisos de recolección de información.</p>		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Análisis estadístico exploratorio, tabulación, detección y corrección de datos inconsistentes de los datos procedentes de las operaciones estadísticas del INE y MITERD principalmente. Estudio de las políticas públicas nacionales e internacionales en materia de Cambio Climático, Economía Circular, Energía y Biodiversidad. Difusión de los datos mediante un panel interactivo.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.ine.es/infografias/medioambiente/panel_ind_medioambiente.htm">https://www.ine.es/infografias/medioambiente/panel_ind_medioambiente.htm</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	x	Vence barreras organizativas y culturales.	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	x	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	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.	
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 Sanidad

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (HDCSNS)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Ministerio de Sanidad			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	historiaclinica@sanidad.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Incorporación en carpeta ciudadana de la aplicación de Historia Clínica Digital del Sistema nacional de Salud			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Facilitar a ciudadanos el acceso a la información clínica independientemente del ámbito geográfico donde se haya recogido y se encuentre el paciente a través de una aplicación común			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha realizado los desarrollos técnicos necesarios para poder implantar el acceso desde carpeta ciudadana			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.sanidad.gob.es/areas/saludDigital/historiaClinicaSNS/home.htm">https://www.sanidad.gob.es/areas/saludDigital/historiaClinicaSNS/home.htm</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Programa Integral de Promoción de la Autonomía Personal (Pipap)</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Credef: Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para personas en Situación de Dependencia de Soria (Imserso)		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	credef@imserso.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de atención integral y ambulatoria destinado a la evaluación de 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.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	4/04/2022	<b>Fecha de finalización</b>
			En activo
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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.		
<b>Despliegue</b> (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 y coordinación en general se ha constituido una Mesa Técnica interadministrativa.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://credef.imserso.es/servicios-ofrecidos-credef/servicio-atencion-directa">https://credef.imserso.es/servicios-ofrecidos-credef/servicio-atencion-directa</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Formación de Unidades de Convivencia AICP (atención integral centrada en la persona)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (CREDYD)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	infocredyd@imserso.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Organización estructural de dos plantas en 4 unidades de convivencia. Se trata de espacios reducidos que proporcionan mayor intimidad y clima de bienestar, adecuándose a las necesidades que presenten las personas atendidas favoreciendo una atención personalizada con el objeto de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, compensar sus limitaciones funcionales, dar apertura a la comunidad y prestar el apoyo que precisen mediante el desarrollo de prestaciones preventivas, habilitadoras y asistenciales.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Septiembre 2022	<b>Fecha de finalización</b>	En proceso
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desinstitucionalizar; Crear redes de apoyo entre las propias personas usuarias, entre los familiares/cuidadores/asistentes personales; Poner en valor sus opiniones, necesidades, gustos y objetivos; Apoyar en su consecución; Realizar historias de vida; Apoyar a través del plan individualizado de atención los objetivos que las personas usuarias quieran.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Formando grupos de personas usuarias que ellos mismos han elegido, con un portavoz de necesidades, preferencias y apoyos. Creando vínculos emocionales y de ayuda mutua. Promoviendo reuniones sobre temas en común que ellos plantean, siendo el personal técnico los que apoyen en la consecución de los mismos.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	X	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	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.	X	Es sostenible (capacidad de permanencia).		

## Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>INCARE. Apoyo al desarrollo inclusivo de servicios comunitarios de cuidados a largo plazo mediante enfoques participativos de las partes interesadas</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para personas en Situación de Dependencia ( <b>Credef</b> ) de Soria y <b>Coordinación de Estudios</b> , ambos dependientes del Instituto de Mayores y Servicios Sociales ( <b>Imserso</b> )			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	credef@imserso.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto EaSI liderado por el Centro Europeo de Política e Investigación Social de Viena y 8 socios europeos más, cofinanciado por la Comisión Europea para promover enfoques participativos, innovadores, sostenibles e integrados para el desarrollo de políticas y servicios de cuidados de larga duración.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/11/20	<b>Fecha de finalización</b>	31/10/23
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar el bienestar y el acceso a una asistencia adecuada y asequible para las personas con necesidades asistenciales derivadas de déficits cognitivos o funcionales y sus cuidadores informales.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El Proyecto se ha dividido en 8 paquetes de trabajo, teniendo los 9 socios europeos tareas asignadas concretas para el cumplimiento de los objetivos.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://incare.euro.centre.org/">https://incare.euro.centre.org/</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>RURALCARE. Atención social y sanitaria integradas y domiciliarias a escala rural.</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para personas en Situación de Dependencia ( <b>Credef</b> ) de Soria y <b>Coordinación de Estudios</b> , ambos dependientes del Instituto de Mayores y Servicios Sociales ( <b>Imserso</b> )			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	credef@imserso.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto EaSI liderado por la Junta de Castilla y León y 4 socios europeos más, el Imserso ha participado como observador, cofinanciado por la Comisión Europea, se ha demostrado que el coste promedio mensual para la Administración de atender a una persona en su domicilio es de 681,94 euros frente a 1.392,87 del modelo residencial, el coste para el usuario es de 72,82 euros frente a 889,65 euros del modelo residencial.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/10/20	<b>Fecha de finalización</b>	30/09/23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Demostrar que el modelo basado en intervención adaptada a las necesidades de las personas en sus domicilios y con enfoque comunitario es más eficaz, eficiente y mejora la asequibilidad frente a alternativas tradicionales con enfoque institucionalizado.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Trabajo coordinado de distintas administraciones segmentando los hogares en riesgo, actuando en necesidades individualizadas de las personas para ayudar a cumplir sus proyectos de vida.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://ruralcare.eu/es/">https://ruralcare.eu/es/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Estudio de diagnóstico sobre el tratamiento de la soledad no deseada por parte de los medios de comunicación.</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para personas en Situación de Dependencia ( <b>Credef</b> ) de Soria y <b>Coordinación de Estudios</b> , ambos dependientes del Instituto de Mayores y Servicios Sociales ( <b>Imserso</b> )			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	credef@imserso.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El estudio proporciona información actualizada necesaria para implementar medidas efectivas dentro del marco estratégico para afrontar los problemas que genera la soledad no deseada (en adelante SND), asimismo aporta una guía para el tratamiento de contenidos sobre SND en los medios de comunicación.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	27/06/23	<b>Fecha de finalización</b>	26/11/23
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Disponer de una contextualización inicial con datos estadísticos: demográficos y sanitarios. Estudio cuantitativo y cualitativo de la cobertura mediática de noticias que abarquen esta temática por medios de comunicación. Disponer de propuestas concretas de comunicación para futuras acciones de sensibilización, concienciación y prevención de la SND en la sociedad.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se realizó una selección de la muestra en los medios de comunicación establecidos para el análisis, construcción del instrumento de recogida de información, análisis de la recogida de información y corrección del instrumento y de la información incorrecta de la base de datos.			
<b>Link para más información</b>	En breve se publicará en 'Publicaciones' de la AGE			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

## Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023 (Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Robotización la actualización de documento de identificación de beneficiarios de Asistencia Sanitaria</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INSS DIRECCION GENERAL			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:coordinacion.inss-sscc.internet@seg-social.es">coordinacion.inss-sscc.internet@seg-social.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Captura automática en la aplicación INFOTUSS de las solicitudes de Nacimiento y cuidado de menor recibidas por canal sin certificado			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	12/01/2023	<b>Fecha de finalización</b>	02/02/2023
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El proyecto tiene como objetivo liberar el tratamiento manual necesario para capturar las solicitudes recibidas por el canal sin certificado y poder realizar los cruces y automatizaciones programadas en la aplicación INFOTUSS. De esta forma, se acelera la resolución en determinados casos y permite tener más tiempo de trabajo en solicitudes más complejas.			
<b>Despliegue</b> (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 la solicitud recibida y se incorporan en la aplicación INFOTUSS. Conlleva una identificación manual del solicitante, que es lo único que debe hacer una persona en estas solicitudes.			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>robotización del tratamiento de casos BUC24 en Asistencia Sanitaria Internacional</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INSS DIRECCION GENERAL			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:coordinacion.inss-sscc.internet@seg-social.es">coordinacion.inss-sscc.internet@seg-social.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Tramitación automática de los expedientes recibidos por el sistema EESSI de tipo BUC24, cuyo país de contraparte sea España. Se trata de acreditar los periodos de seguro o residencia del ciudadano en España al país que nos lo solicite para la prestación de Asistencia Sanitaria en ese país.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/02/2023	<b>Fecha de finalización</b>	13/11/2023

#### DETALLE DE LA EXPERIENCIA

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

Acelerar la respuesta a las peticiones de acreditación de periodos de seguro o residencia de una persona en España, automatizando la búsqueda de información de los datos necesarios y validando los criterios necesarios para dicha acreditación. Se responde al país en muy poco tiempo y se libera del tratamiento manual a estos casos.

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

Se ha desarrollado un “robot” que se encarga de hacer exactamente lo mismo que hace una persona en tareas rutinarias sin aplicar ninguna decisión. Los datos se obtienen periódicamente de las solicitudes BUC24 recibidas en el sistema EESSI, buscando la identificación del ciudadano y consultando en nuestras bases de datos si cumple los requisitos y acreditando los periodos que nos soliciten si los cumple o denegándolo si no es así.

**Link para más información**

#### Fortalezas de la práctica innovadora

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

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

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PROYECTO VIVESS: Mejora del proceso de fe de vida</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DIRECCIÓN GENERAL INSS - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:nuria.ramos@seg-social.es">nuria.ramos@seg-social.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de aplicación móvil para que los pensionistas del INSS residentes en el extranjero acrediten su vivencia, a través del reconocimiento biométrico facial. La acreditación tiene reflejo inmediato y automático en la base de datos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/06/2022	<b>Fecha de finalización</b>	01/11/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p><b>-facilitar el trámite de acreditación de vivencia a los pensionistas</b>, de forma que se pueda realizar sin desplazamientos y sin coste desde cualquier lugar del mundo a través de una app móvil.</p> <p><b>-Incrementar la seguridad del proceso</b>, mediante la utilización del análisis biométrico facial.</p> <p><b>-Reducir la carga de trabajo</b> de las Direcciones Provinciales del INSS, automatizando el proceso (la acreditación a través de la app tiene reflejo inmediato en la base de datos del INSS)</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p><b>-Desarrollo</b> de la app móvil, y realización de <b>pruebas</b> en 25 países del mundo con más de 1000 pensionistas residentes en el exterior.</p> <p>- Amplia <b>campaña de difusión</b> desde noviembre de 2023 (cartas a los pensionistas, información en página web, difusión por redes sociales y página web de la Seguridad Social, apoyo de las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social)</p> <p><b>-Atención al usuario VIVESS</b> y resolución de incidencia de forma conjunta desde la SGGP, CDINSS y CATT.</p>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://seg-social.es">Seguridad Social: Pensionistas (seg-social.es)</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x



### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Integración ALFA-IRISS con resolución nacional PREMIUM</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DIRECCIÓN GENERAL INSS - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:pilar-esther.gallego@seg-social.es">pilar-esther.gallego@seg-social.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Integración de los aplicativos de gestión para el trámite nacional (ALF@) e internacional (IRISS), de modo que los expedientes de jubilación en los que constan trabajos en el extranjero se tramitan en su fase nacional por ALF@ como el resto de los expedientes nacionales, sometiéndose al motor PREMIUM que permite su tratamiento automático o semiautomático.</p> <p>Una vez resuelta la fase nacional, el expediente migra a IRISS para la continuación en su tramitación.</p> <p>Su implantación no tiene fecha de finalización al ser susceptible de continuas mejoras, cuantitativas y cualitativas.</p>		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	19/09/2023	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Incorporar los beneficios de PREMIUM al trámite internacional de pensiones, reduciendo el volumen de expedientes que requieren intervención manual para su resolución nacional y homogeneizando los procedimientos y sus resultados, garantizando así la seguridad jurídica y la reducción de los plazos.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La práctica se ha implantado tras trabajos y reuniones de los equipos de ALFA y de IRISS y se ha producido por fases, iniciando en una primera fase la integración de los expedientes internacionales de jubilación al amparo de Reglamentos Comunitarios (19/09/2023) y en una segunda fase la de los expedientes de jubilación al amparo de Convenios Bilaterales y del Convenio Multilateral Iberoamericano (14/12/2023).		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

--	--	--	--

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Transacción para el reconocimiento del complemento de maternidad a varones (LBP23)</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DIRECCIÓN GENERAL INSS - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:pilar-esther.gallego@seg-social.es">pilar-esther.gallego@seg-social.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de una nueva transacción informática que permite el reconocimiento automático del complemento de maternidad cuando los solicitantes son varones, en cumplimiento de la normativa y jurisprudencia consolidada sobre la materia. Su implantación no tiene fecha de finalización al ser susceptible de continuas mejoras.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2023	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducir la carga de trabajo derivada de la multitud de solicitudes de complemento de maternidad efectuadas por hombres al amparo de la jurisprudencia del Tribunal Supremo. Con esta transacción se permite el trámite de estas y la emisión de notificaciones automáticas, aprobatorias o denegatorias, en su caso. Se garantiza así, la homogeneidad del criterio en toda la Entidad y la reducción de plazos de resolución.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Mediante diversos trabajos con el equipo informático se ha desarrollado esta transacción cuyo sistema funciona de modo que tras la incorporación de la información requerida del pensionista se emite una propuesta de resolución y la correspondiente notificación al pensionista.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Suspensión automática del incremento del 20% IPT</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DIRECCIÓN GENERAL INSS - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:pilar-esther.gallego@seg-social.es">pilar-esther.gallego@seg-social.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Proceso automático de periodicidad mensual mediante el cual se procede a la suspensión del incremento del 20% en las pensiones de incapacidad permanente total cuando consta la realización de actividades laborales por su titular, siendo estas incompatibles con su percibo.</p> <p>Su implantación no tiene fecha de finalización al ser susceptible de continuas mejoras.</p>		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	10/11/2023	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducir los trabajos manuales que requiere el control del percibo de este incremento, consistentes en la comprobación individual de la información sobre nuevas altas de titulares de incapacidad permanente total, la posterior suspensión del incremento del 20% y el correspondiente cálculo de los posibles cobros indebidos, así como su notificación.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La implantación ha requerido la previa extracción de la base de datos de pensiones del colectivo de titulares de IPT y el cruce mensual de su información con el Fichero de Afiliación de la TGSS para la identificación de altas incompatibles. Una vez detectadas, mediante un proceso automático se suspende el incremento del 20% de sus titulares y se calculan los importes indebidos, emitiéndose la correspondiente notificación informando al ciudadano a los efectos oportunos.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Robotización del procedimiento de actualización del documento de identidad</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DIRECCIÓN GENERAL INSS - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:ana-carolina.brotons@seg-social.es">ana-carolina.brotons@seg-social.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proceso robotizado para actualizar la identificación y datos personales en la base de datos de aseguramiento sanitario (BADAS) y demás bases de datos del sistema de Seguridad Social.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	09/2022	<b>Fecha de finalización</b>	01/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>- <b>Calidad de los datos:</b> correspondencia unívoca del dato identificativo con la persona de la que se trata, evitando indeseables duplicidades en las bases de datos.</p> <p>- <b>Reducción de cargas:</b> robotización de un procedimiento en el que la intervención humana no aporta valor añadido.</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Diseño y planificación de envío de notificación del deber de comunicación, próximo al cumplimiento de 14 años.</p> <p>Desarrollos técnicos para facilitar el procedimiento de comunicación a través del portal TUSS.</p> <p>Captura de la solicitud registrada por el robot y tramitación robotizada previa verificación a través del servicio web de Policía (Plataforma de Intermediación de Datos).</p>			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Servicios web de consulta de datos de Tarjeta Social Digital (TSD)</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DIRECCIÓN GENERAL INSS - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:ana-carolina.brotons@seg-social.es">ana-carolina.brotons@seg-social.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de dos servicios web disponibles a través de la plataforma de intermediación de datos (PID), uno para la consulta de prestaciones sociales públicas integradas en TSD y, otro, para la consulta de los integrantes de las unidades de convivencia de prestaciones como el Ingreso Mínimo Vital o las Rentas de Inserción Social; a través de los que las entidades usuarias podrán descargarse información .			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2022	<b>Fecha de finalización</b>	06/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ampliación de información:</b> En la TSD se carga la información de más prestaciones que las que se venían cargando en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.</li> <li>- <b>Mejora de la gestión:</b> evitando concurrencias indebidas de prestaciones abonadas a una misma persona y por un mismo hecho causante.</li> <li>- <b>Racionalización de recursos públicos:</b> permitiendo un diseño adecuado de las políticas de protección social.</li> </ul>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de los xml con los campos de la base de datos de TSD que se deben mostrar a través de estos servicios por ser de interés para la gestión de prestaciones por parte de las entidades usuarias.</li> <li>- Desarrollo técnico de ambos servicio.</li> <li>- Promoción y puesta a disposición de estos servicios por parte de la PID.</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Citizen Data Lab – herramientas analíticas avanzadas para la monitorización de la atención al ciudadano</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Centro de atención e información Telefónica y Telemática CATT (INSS)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	catt@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Utilizar las herramientas de analítica avanzada para crear cuadros de mando que permitan una monitorización 360° de la atención al ciudadano (canales asistidos) con una perspectiva estratégica y proactiva que permite la consulta, no solo de lo ya pasado, sino también como principal innovación monitorización en tiempo real, así como de la oferta futura, para detectar anomalías y adelantarnos a los cambios y fluctuaciones de demanda.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/23	<b>Fecha de finalización</b>	-
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Sólo se disponía de herramientas de seguimiento estadístico y se carecía de herramientas que permitieran un seguimiento con enfoque estratégico de la atención, especialmente necesario cuando se producen tensiones en el sistema.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Su desarrollo se realiza en colaboración con la Oficina del Dato (GISS) con la que se mantienen reuniones semanales para el seguimiento y avance en el proyecto.			
<b>Link para más información</b>	-			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implementación del aplicativo APPIAN para la tramitación de la prestación de IMV.</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INSS			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es">buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trabaja con un aplicativo llamado APPIAN-IMV, que permite la captura de solicitudes; la tramitación de la prestación incluyendo la fiscalización y la presentación y gestión de reclamaciones previas.			
<b>Fechas de implantación:</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Julio 2022	<b>Fecha de finalización</b>	Dic- 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de desarrollo del nuevo aplicativo ha sido facilitar la gestión y que la herramienta dote de nuevas capacidades al capital humano, ofreciendo al equipo de gestión de una tramitación ágil a través de la consulta y gestión de la solicitud, de los documentos del expediente, de la información aportada por otras administraciones públicas en una misma herramienta de trabajo, posibilitando una tramitación global, completa e integrada en un sistema.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Este aplicativo consigue automatizar la verificación de requisitos sobre la válida constitución de la unidad de convivencia y la determinación de la vulnerabilidad económica a través de las comunicaciones con el INE y la AEAT respectivamente, de la misma forma que lo haría un tramitador de forma manual.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Control de fallecidos en el aplicativo INCA PFINSS</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INSS		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es">buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Mediante el cruce con el Ministerio de Justicia, se finalizan automáticamente aquellos expedientes en los que la fecha Hecho Causante sea superior a la fecha de fallecimiento del solicitante.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	31/01/2023	<b>Fecha de finalización</b>
			28/04/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo del proyecto es sustituir el control manual de los expedientes, implementando un control automático para evitar abonar expedientes cuando el solicitante haya fallecido.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado un cruce con la base de datos del Ministerio de Justicia.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Control de impagados en subsidios a corto plazo</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INSS			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es">buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Este proyecto permite el control automatizado de impagados tras recibir tres mensualidades devueltas por la entidad financiera. Una vez constatado el impago Se emite resolución con sello de entidad junto con su correspondiente SMS asociado.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	02/02/2023	<b>Fecha de finalización</b>	08/08/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es ayudar en la gestión diaria de las Direcciones Provinciales, así como dotar de mayor seguridad a los procesos de abono de la nómina de los subsidios a corto plazo, por lo que, se crea una nueva funcionalidad relativa a la gestión de los recibos impagados por las entidades financieras, que supone la <b>suspensión automática</b> de los expedientes de <b>prestaciones a corto plazo</b> respecto de los que se hayan devuelto <b>tres mensualidades consecutivas</b> . Este proceso se realizará con una periodicidad mensual. Junto a la suspensión del expediente se procederá al envío de una notificación al interesado informándole de la suspensión del mismo			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Control puesto en marcha con la información recibida por parte de las entidades financieras.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Servicio de alta, consulta y trámite de incidencias acredita (ACRASS)</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	INSS		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es">buzon.inss-sscc.sgit@seg-social.es</a>		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se crea un nuevo servicio, denominado ACRASS, que permite a las empresas dar de alta y consultar incidencias acredita. Las incidencias acredita son aquellas discrepancias que pueden existir entre las modificaciones en las bases de datos comunicadas a través del Fichero INSS Empresas (FIE) y los antecedentes existente en la empresa, que puedas producir una incidencia que impida o altere el reconocimiento y/o abono de una prestación a corto plazo o la liquidación de cuotas a la Seguridad Social de un trabajador, como consecuencia de la falta de homogeneidad en la información existente en materia de subsidios entre esas bases de datos.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/06/2022	<b>Fecha finalización de</b> 01/08/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es crear un servicio online que permita a los autorizados RED de las empresas dar de alta incidencias acredita que, históricamente, se han presentado a través de buzones de correo electrónico.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Procesos de robotización que desarrollan sistemas para el trámite de un procedimiento. El servicio ACRASS consta, por un lado, de una parte web destinada al autorizado RED de una empresa y, por otro lado, de un diario de trabajo que permite al tramitador del INSS resolver la incidencia acredita. El autorizado RED recibe emails automáticos sobre el estado de la incidencia, desde que es dada de alta hasta que se resuelve.		
<b>Link para más información</b>	<a href="http://Seguridad Social: Prestaciones / Pensiones de Empresarios (seg-social.es)">Seguridad Social: Prestaciones / Pensiones de Empresarios (seg-social.es)</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	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.	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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>TELEMEDICINA EN BUQUES PESQUEROS Y MERCANTES</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdirección General de Acción Social Marítima (SGASM)			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	inspeccion.servicios.ism@seg-social.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Coordinado por la Subdirección General de Acción Social Marítima en colaboración la Gerencia Informática de la Seguridad Social y el CDISM de la sala de comunicaciones del Centro Radio Médico Español (en adelante CRME), permitiendo la realización de las consultas desde los buques que disponen de maletines con equipamiento de examen médico desarrollado por diferentes empresas privadas (electrocardiógrafo; tensiómetro; cámaras de examen médico, dermatoscopio, otoscopio,etc) permite a estos buques conectarse por videoconferencia con el CRME, lo que permite una mayor calidad en la asistencia sanitaria a los trabajadores embarcados.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	1 Stre. 2023	<b>Fecha de finalización</b>	En curso
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la asistencia sanitaria prestada por el CRME a los buques pesqueros y mercantes, de forma que esta sea lo más rápida y efectiva posible.</li> <li>Con anterioridad a la implementación de este sistema, las consultas al Centro Médico Radio se realizaban por teléfono, por lo que el facultativo daba respuesta del diagnóstico y el tratamiento sin ver al paciente. Con el uso de la videollamada el facultativo puede ver en tiempo real la situación del paciente, por lo que mejorará tanto el diagnóstico como el tratamiento.</li> </ul>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez identificada la necesidad, la SGASM en colaboración con el CDISM realizó las gestiones necesarias para la creación de la sala de comunicaciones y envió a las empresas que disponen de dicha tecnología las instrucciones con las especificaciones técnicas, de seguridad y de protección de datos personales, para el establecimiento de la comunicación por esta vía.</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x

<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Servicio de atención por WhatsApp para el colectivo de artistas</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Tesorería General de la Seguridad Social			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	admon-digital.tgss.sccc.subdireccion@seg-social-es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Servicio para atender al colectivo de artistas, ubicado en la sección del área pública del Portal de la Tesorería General, Importass, enfocada en el colectivo de los trabajadores que desarrollan una actividad artística. Aunque no es un colectivo numeroso, sí presenta características y peculiaridades en su gestión que requieren una atención especial debido a su complejidad.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	9/2022	<b>Fecha de finalización</b>	6/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trataba de mejorar la atención al colectivo de artistas. Este chat es atendido por una unidad especializada que atiende a este colectivo a nivel nacional.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Su implantación se ha abordado en varias fases: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En marzo de 2023, se implementó como un canal desatendido que resolvía las dudas de este colectivo en base a una selección de opciones, con respuestas predeterminadas y enlaces que redirigen a contenidos de la guía de Importass, trámites, páginas web de otras entidades... Para ello se desarrolló específicamente un bot con los temas y asuntos que afectan a este colectivo y que le permite ofrecer respuestas y navegar entre opciones de información y tramitación de forma desasistida.</li> <li>✓ En una segunda fase y evaluados los resultados, en el mes de junio de 2023 se añadió la posibilidad de iniciar, a requerimiento del trabajador, una conversación a través de chat en el que el funcionario podrá atender, esta vez de forma asistida a las consultas que le sean planteadas a través de este canal.</li> </ul>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://seg-social.gob.es">Colectivos (seg-social.gob.es)</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x

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 Política Territorial

6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Programa de primera acogida, asistencia social y jurídica a ciudadanos extranjeros</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa. Oficina de Extranjería en Gipuzkoa.			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Oficina_extranjeros.gipuzkoa@correo.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se ha elaborado un programa de acogida, información y seguimiento de los permisos y autorizaciones destinado a los solicitantes extranjeros residentes en Gipuzkoa.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/03/2023	<b>Fecha de finalización</b>	30/04/2024
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo era proporcionar información, tanto para el inicio de solicitudes como para el seguimiento de las mismas, resolución de posibles incidencias y asesoramiento social a los ciudadanos extranjeros sin necesidad de cita previa. Se trataba de dar solución a la falta de atención directa al ciudadano, mejorar los tiempos de resolución de pequeñas incidencias y reducir el nº de quejas.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Formación en el programa de acogida a dos efectivos con perfil de trabajadores/as sociales de la Subdelegación del Gobierno. Desarrollo del programa sin necesidad de cita previa.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Visor cartográfico y acceso a expedientes de energías renovables en Aragón</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Delegación del Gobierno en Aragón-Subdelegación del Gobierno en Zaragoza. Área Funcional de Industria y Energía.			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	rene.gomez@correo.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Establecimiento de una herramienta que haga accesible la información referente a los proyectos de energías renovables tramitados en el ámbito de la AGE en la Comunidad de Aragón. De esta forma se solventan las necesidades de información de promotores, interesados, administraciones y público en general. Esta herramienta permite acceder, a través de la página web, al resumen técnico y a todas las publicaciones oficiales de los expedientes tramitados, así como al visor cartográfico con la posibilidad de descarga de la documentación georreferenciada.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/10/2022	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de la experiencia era poner en marcha un recurso de calidad que proporcionara información actualizada, tanto técnica como administrativa, sobre la tramitación de los proyectos de energías renovables en Aragón. Se pretende incrementar la implicación, tanto al sector público como de la ciudadanía y la empresa privada, en la implantación de energías renovables en el ámbito de nuestra comunidad autónoma.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Formación de personal en edición de página web y en programas de creación, edición, visualización y análisis de información geoespacial. Creación de estándares para recabar y mostrar la información georreferenciada. Reuniones de equipo de trabajo con otras administraciones para optimizar la herramienta. Presentación oficial del proyecto en la Delegación del Gobierno en Aragón. Colaboraciones: INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL, TRAGSATEC.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://mpt.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/proyectos-ci/expedientes-renovables.html">Expedientes de energías renovables (mpt.gob.es)</a> <a href="https://mpt.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/proyectos-ci/expedientes-renovables.html">https://mpt.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/proyectos-ci/expedientes-renovables.html</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Cálculo de la huella de carbono del año 2022</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Delegación del Gobierno en el País Vasco-Subdelegación del Gobierno en Araba. Área Funcional de Industria.		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	secretario_general.paisvasco@correo.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)</b>	Se ha realizado un estudio de cálculo de la huella de carbono en el año 2022.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2023	<b>Fecha de finalización</b>
			31/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>Cuantificar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.</p> <p>Se trata de conocer con detalle las emisiones de CO2 en cada uno de los edificios de la Delegación del Gobierno en el País Vasco/ Subdelegación del Gobierno en Álava. Una vez conocidas las fuentes de emisión (calefacción, vehículos, consumo eléctrico...) se realiza un plan de reducción de la huella de carbono implantando medidas prácticas que consigan reducir las emisiones.</p> <p>Además, se comparan los cálculos realizados para otros años (2021) comprobando así la incidencia de esas medidas en la huella de carbono.</p>		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>Cálculo de huella alcance 1 (emisiones directas por la quema de combustibles fósiles) y 2 (emisiones indirectas por el consumo eléctrico).</p> <p>Para ello se ha seguido la "GUÍA PARA EL CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO Y PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE UNA ORGANIZACIÓN" y empleado la calculadora de huella de carbono realizadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.</p>		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>			
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

## Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Consulta Preliminar al Mercado</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección General de Carreteras		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	igrodriguez@transportes.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La primera acción del Programa de Compra Pública de Innovación de la DGC consistió en una Consulta Preliminar al Mercado, con el objeto de conocer el nivel de madurez y el estado del arte de las soluciones innovadoras que podrían ser incorporadas a la gestión de carreteras. Una vez realizada la Consulta Preliminar al Mercado, se recibieron más de 500 propuestas del sector.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	12/2022	<b>Fecha de finalización</b> 06/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Tiene como objeto explorar las capacidades de la colaboración público-privada para desarrollar soluciones innovadoras que faciliten una mejor gestión de las carreteras y que ayuden además de forma más directa a transformar la realidad de la ciudadanía y mejorar sus desplazamientos por carretera.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Después de analizar las más de 500 propuestas, se agruparon en una serie de iniciativas. Estas se priorizaron y se están desplegando a través de licitaciones concretas.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.transportes.gob.es/carreteras/innovacion/compra-publica-de-innovacion">https://www.transportes.gob.es/carreteras/innovacion/compra-publica-de-innovacion</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	X	Vence barreras organizativas y culturales.	
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	X	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	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.	
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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistema de detección de retenciones con activación de señal de aviso</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección General de Carreteras			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	igrodriguez@transportes.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Sistema de detección de retenciones con activación de señales tipo LED con tecnología innovadora en tres puntos de la autopista AP-7 en los que habitualmente se registran retenciones para mejorar la seguridad de los usuarios.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	08/2023	<b>Fecha de finalización</b>	10/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejora de la seguridad vial en caso de retenciones.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha llevado a cabo un proyecto piloto. Posteriormente, si se valida la tecnología se podrá desplegar a puntos conflictivos de la Red de Carreteras del Estado.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Señalización variable mediante balizamiento VHF de lincos</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección General de Carreteras			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	igrodriguez@transportes.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se proyectó un sistema que captara la señal VHF que emiten los collares con los que cuentan los lincos que han sido reintroducidos por la Junta de Extremadura (procedentes de la cría en cautividad), y sus crías. Una vez recibida la señal, se activaría un completo conjunto de equipos interconectados (limitación gradual de velocidad y carteles de aviso por la presencia de lincos en la carretera).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	05/2023	<b>Fecha de finalización</b>	06/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Disminuir la siniestralidad por atropello de lincos mediante detección remota y activación de señalización no permanente			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se trata de un proyecto dentro de las actuaciones incluidas en el protocolo de colaboración entre MITERD y MITRAMS, para el desarrollo de actuaciones de reducción del riesgo de atropello de las especies animales (lincos) incluidas en el Catálogo Español de Especies Amenazadas en la Red de Carreteras del Estado.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Control automático de iluminación en túneles</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección General de Carreteras		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	igrodriguez@transportes.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trata de una instalación que permite la regulación automática de la iluminación en función de determinados parámetros como Intensidad Media Diaria de vehículos (IMD), el estado de pavimento, la velocidad del vehículo y la luminancia exterior L20.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	12/2021	<b>Fecha de finalización</b> 01/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Eficiencia energética y ahorro.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha aprovechado una instalación de nueva construcción de un túnel con luminarias LED en todo el túnel y con posibilidad de controlar punto a punto cualquier luminaria del túnel. Se han creado 29 escenarios con las distintas combinaciones y el controlador de las luminarias monitoriza la situación y va cambiando de escenario según la situación.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Paso de fauna a nivel con sistema de detección y aviso</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección General de Carreteras			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	igrodriguez@transportes.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En el vallado situado entre los pp.kk.245+830 al 248+138 de la carretera N-330, provincia de Cuenca, se ha habilitado un paso de fauna a nivel de 150 m de longitud con un sistema de detección de presencia de animales.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	12/2022	<b>Fecha de finalización</b>	02/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducir la accidentalidad por presencia de animales en calzada			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El sistema cuenta con unas barreras fotoeléctricas que detectan la presencia de animales y un sistema de preaviso mediante señalización vertical led en calzada, que se activa cuando cualquier animal de tamaño medio o grande se encuentra en dicho ámbito.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sensores LoRa / LoRaWAN de bajo mantenimiento para detección de hielo</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección General de Carreteras			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	igrodriguez@transportes.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b>	Despliegue de sensores para la detección de hielo en la Demarcación de Carreteras del Estado en Aragón.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	05/2022	<b>Fecha de finalización</b>	05/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es dotar de herramientas sencillas y con una utilidad contrastada, que aporten datos para poder optimizar y agilizar la toma de decisiones, por parte de los técnicos la DGC, así como de las empresas implicadas en la conservación.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Existen cientos de sensores en el mercado con diferentes tipos de funcionalidades para aplicación directa en las infraestructuras de transportes, donde priman principalmente los siguientes factores: -Bajo coste, lo que permite desplegar gran densidad de elementos en las infraestructuras. -Mantenimiento reducido, donde las baterías duran una media de 5 años. -Simplicidad y agilidad en la implantación			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Procedimientos mejorados de gestión de humos en caso de incendio en túneles.</b>			
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	Dirección General de Carreteras			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	igrodriguez@transportes.gob.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto ha realizado un análisis de las diferentes características de los sistemas de ventilación existentes en 6 túneles (12 tubos) de AUCAT y de las pautas de ventilación sanitaria y de incendio implementadas en cada uno de ellos. Tras esta revisión, se ha definido una estrategia de actuación homogénea para todos los túneles y se han implementado nuevos algoritmos que mejoran la gestión de humos en caso de incendio.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	03/2022	<b>Fecha de finalización</b>	05/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Implementar las mejoras prácticas en la gestión de humos provocados por el incendio de vehículos en el interior de un túnel siguiendo las recomendaciones internacionales, mediante la automatización y la gestión integral de todos los elementos desde el Centro de Operaciones.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han realizado pruebas de humos calientes en todos los tubos para comprobar el correcto funcionamiento del equipamiento del sistema de ventilación y de los nuevos algoritmos implementados.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.A. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>EMISIÓN DE CERTIFICADOS CON FIRMA POR UTN</b>		
<b>Órgano, Entidad, Organismo o Departamento responsable</b>	DGMM		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	celazcano@transportes.gob.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Se trata de emitir los certificados a los buques usando firma electrónica por UTN de modo que se puedan notificar electrónicamente y que no haya que remitir el certificado rubricado por correo postal certificado con acuse de recibo. No se pone fecha de inicio porque han sido varios años hasta que ha estado completamente funcional 31/03/2023.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b> 31/03/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Disminuir plazo de entrega de los certificados, mejora en el sistema de seguridad ya que es más difícil su falsificación, se pueda usar la notificación electrónica y disminuir coste a la Administración.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Creación del UTN (Unique tracking number) para cada certificado/buque/trámite, creación de plataforma de firma, conexión con RLD, datos accesibles a través de la sede electrónica introduciendo el UTN y comunicación del sistema a la OMI (Organización Marítima Internacional) para que sean reconocidos mundialmente.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Implantación en las estaciones de Cercanías de un sistema accesible de información para personas con discapacidad auditiva.</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Renfe			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	dg.istd@renfe.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En 2022, la empresa Visualfy, a través del programa Renfe TrenLab, realizó una prueba piloto en la estación de Cercanías de Sol, instalando un sistema de comunicación accesible a las personas con discapacidad auditiva. Debido a los buenos resultados obtenidos, en 2023 se firmó un contrato para implementar la solución en otras 25 estaciones de Cercanías de Renfe.			
<b>Fechas de implantación 2023-2025</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	2025
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo que persigue Renfe, como empresa comprometida con la sociedad, es ampliar el ámbito de la comunicación accesible para todos sus clientes y, con la instalación de este sistema, incluir especialmente a las personas sordas o con pérdida auditiva, lo que permitirá mejorar la experiencia de cliente en toda la cadena de viaje. La prueba realizada ha demostrado que es igualmente muy útil a todos los viajeros que pasan por las estaciones con sus cascos sin percibir los mensajes. Este sistema permite llegar a los miles de personas que pasan diariamente por estas estaciones.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se instalaron en la estación de cercanías de Sol una serie de elementos que intervienen en la accesibilidad, como un sistema de inteligencia artificial, lámparas de señalética de emergencia, bombillas Wifi, “tira led” Wifi o cartelas informativas. Durante el desarrollo de la prueba se priorizó los mensajes de avisos de alarmas, de anuncio de proximidad de paso por vías y estacionamientos, así como mensajes de servicio (Avisos de megafonía/ Llegadas y Salidas / Cierre de puertas / Notificaciones personalizadas / Cierre de Servicios). A partir del éxito de la prueba realizada en Sol, en 2023 se firmó un contrato con Visualfy, para implementar la solución en otras 25 estaciones, con dos fases de instalación.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.visualfy.com/es/">https://www.visualfy.com/es/</a>			
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X

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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Construcción de un Taller Inteligente en las Bases de Mantenimiento ferroviario de Fuencarral y Santa Catalina en Madrid.</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Renfe			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	dg.istd@renfe.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	<p>Durante 2022, la empresa Limmat, a través del programa de Renfe TrenLab, desarrolló un proyecto piloto para la implantación de una plataforma de taller inteligente para la monitorización de trenes e instalación de hardware (sensorización, cámaras CCTV, posicionamiento de vehículos por RFID, etc.), en la base de mantenimiento que Renfe tiene en Madrid Fuencarral.</p> <p>En 2023, y debido a los buenos resultados, se firmó un contrato para ampliar las funcionalidades y extenderlo también a la base de mantenimiento que Renfe tiene en Santa Catalina (Madrid).</p>			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	2025
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	<p>El objetivo del proyecto es contar con una nueva solución tecnológica, basada en servicios de informática en la nube, para la monitorización de las bases de mantenimiento de Fuencarral y Santa Catalina.</p> <p>Este desarrollo persigue mejorar la agilidad y eficiencia de los procesos para la toma de decisiones, automatizando el uso de las instalaciones y aportando un valor diferencial a Renfe, contribuyendo a la prestación de un servicio excelente, y a ser una referencia tecnológica, aportando un perfeccionamiento técnico en la gestión de talleres y del mantenimiento, redundando en la mejora de la percepción de nuestros clientes de la marca Renfe y contribuyendo a generar un nuevo modelo de negocio.</p>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>El proceso de implementación lo está llevando a cabo la empresa Limmat M&amp;M con Renfe Ingeniería y Mantenimiento, a través de una solución software basada en componentes y servicios de Azure Cloud, a través de la implantación de la plataforma IMANT+.</p> <p>Las funcionalidades que contempla el desarrollo de la plataforma IMANT+ son las siguientes: monitorización y geolocalización de equipos que sean críticos dentro del taller, como los túneles de lavado o los tornos del foso; el control automatizado de uso de las instalaciones y servicios prestados en las Bases de Mantenimiento de Alta Velocidad a todos los operadores ferroviarios; el control y eficiencia de consumos; la optimización de la capacidad disponible de los talleres; la mejora de la seguridad en la circulación y un puesto de mando centralizado.</p>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.limmat-group.es/home">https://www.limmat-group.es/home</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				

Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.	x	Vence barreras organizativas y culturales.	x
Cuenta con respaldo institucional y con recursos.	x	Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).	x
Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).	x	Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).	x
Aplica el conocimiento existente (externo e interno).	x	Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.	x
Se basa en la exploración y en la experimentación.	x	Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.	x
Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.	x	Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.	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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Programa para sensibilizar a los empleados de Renfe en iniciativas innovadoras.</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Renfe		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	dg.istd@renfe.es		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	En 2023, Renfe puso en marcha un programa de sensibilización en iniciativas innovadoras, dirigido a los empleados del grupo Renfe. Se materializó en 21 talleres presenciales y, con dos horas de duración, los participantes pudieron tener una visión global de las tecnologías y modelos de negocio que darán forma al futuro, así como profundizar en los casos de éxito más interesantes, centrándose también en las habilidades blandas (soft skills), con un componente importante a la hora de conseguir materializar la innovación.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es acercar y fomentar la innovación a los empleados del grupo Renfe, así como potenciar y desarrollar nuevas habilidades que puedan ayudar a materializar la innovación, promoviendo la inspiración a través del conocimiento y la interacción entre los empleados y los ponentes externos a la organización, compartiendo aprendizaje y casos de éxito.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El programa se desarrolló durante todo el año 2023, con la impartición de 21 talleres presenciales, de dos horas de duración, en el que participaron 140 empleados de diferentes áreas de la empresa y 30 ponentes externos. Los talleres estaban divididos en dos tipos de itinerarios: generalistas, en los que participaron empleados de diferentes áreas de la empresa, y específicos, dirigidos a profesionales de las áreas de Compras, Económico-Financiero y Jurídico. Al final de la edición se realizó un bootcamp al que asistieron todos los participantes y donde se puso en común todos los aprendizajes obtenidos durante el programa y fomentó el networking entre los participantes. La valoración de los participantes fue muy buena, 9 sobre 10, por lo que la experiencia continúa en 2024.		
<b>Link para más información</b>	www.trenlab.es		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	

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.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023**

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Empleo de Fibra Óptica como elemento de sensorizado de la infraestructura</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ADIF			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:innovación@adif.es">innovación@adif.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Emplear una Fibra Óptica ya instalada en las diferentes líneas ferroviarias para detectar la caída de rocas o terreno sobre la vía.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La mejora es sensorizar de la manera más eficiente una infraestructura de tipo lineal (y no concentrada). Con esta tecnología se puede “escuchar” cada pocos metros qué está ocurriendo y si se ha producido un desprendimiento. El objetivo último es mejorar la seguridad de la circulación.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante 2022 se han realizado ensayos reales en diferentes puntos de la red para detectar la efectividad del sistema.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Sistema de ayuda al viajero/usuario para cruzar las vías en estaciones dotadas de paso al mismo nivel</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ADIF			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:innovación@adif.es">innovación@adif.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Actualmente no existen sistemas de ayuda al viajero/usuario en estos puntos de cruce por lo que el objetivo es poder mejorar la seguridad en ellos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Ensayos en varias estaciones de la red ferroviaria como paso previo a su despliegue.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Mantenimiento predictivo de puentes en líneas de alta velocidad</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ADIF			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:innovación@adif.es">innovación@adif.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo es 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.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Ensayos y supervisión del sistema en diferentes puentes de la línea de alta velocidad Córdoba-Málaga.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Aplicación del hidrógeno como nuevo vector energético</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ADIF			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:innovación@adif.es">innovación@adif.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Evaluar el comportamiento de vehículos dotados con tracción por hidrógeno al circular por la red ferroviaria española de ancho ibérico.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollar 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. Se incluye también la propia instalación de repostaje en tierra.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante 2023 se han realizado ensayos en la línea Huesca-Canfranc, Zaragoza-Teruel y Madrid-Soria.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Plataforma de gestión inteligente para el ámbito logístico</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ADIF			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:innovación@adif.es">innovación@adif.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollar una herramienta para la trazabilidad de la carga desde un punto de vista multimodal (transporte ferroviario, marítimo y por carretera).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Enero 2023	<b>Fecha de finalización</b>	Diciembre 2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Unificar los diferentes sistemas de control, actualmente distribuidos, de la carga ferroviaria (existen sistemas independientes por cada tipo de modo de transporte).			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Durante 2023 se ha comenzado a utilizar la herramienta.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SIMUROT</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	ENAIRE			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	Manuel Miguel Dorado Usuario: <a href="mailto:mdorado@enaire.es">mdorado@enaire.es</a> ; Cristina Barcena Martín: <a href="mailto:cpbarcena@enaire.es">cpbarcena@enaire.es</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Esta aplicación analiza principalmente el tiempo de ocupación de pista de aeronaves, y también otros parámetros de operación como adherencia de velocidades de aproximación, cumplimiento de procedimientos y desviaciones en la aproximación final. Para aeropuertos e infraestructuras existentes se emplean datos de trazas (posiciones de aeronave) históricos. Para nuevas infraestructuras se aplican datos históricos a algoritmos de aprendizaje automático (Machine Learning).			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2021	<b>Fecha de finalización</b>	30/12/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo principal es disponer de mecanismos de monitorización de algunos parámetros de operación de pista y aproximación que influyen en la eficiencia de la operación. El principal parámetro monitorizado es el ROT (Runway Occupancy Time) o tiempo de ocupación de pista y el uso de calles de salida rápida por compañía y tipo de aeronave, pero también se analizan otros parámetros como velocidades en aproximación (IAS) y cumplimiento de procedimientos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Actualmente se realiza monitorización continua de diversos parámetros de operación en Madrid Barajas, Barcelona El Prat y Palma de Mallorca. Se procesan datos radar y ADS-B y se presentan cuadros de mando empleando business intelligence (BI), que utilizan las direcciones regionales. Algunos de estos parámetros permiten mejorar la operación, la capacidad y concienciar a las compañías aéreas para conseguir una operación más eficiente. También se emplean para mejorar y agilizar los estudios de simulación de nuevas infraestructuras y procedimientos.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X (Enaire)	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

## Puertos

6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023				
(Rellenar la ficha brevemente, máxima extensión una página. Puede incluir un link para información adicional)				
<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PLAN DE IMPULSO AL EMPRENDIMIENTO PARA LA INNOVACION EN EL SECTOR PORTUARIO “PUERTOS 4.0”</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	PUERTOS DEL ESTADO			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	jllorca@puertos.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Fondo de capital de los puertos españoles para implementar una estrategia de impulso a escala nacional de la innovación a nivel de sistema portuario de titularidad estatal y de comunidad logístico-portuaria, complementando los procesos de innovación interna con la externa o abierta, a los efectos de dar un salto modernizador de corte tecnológico dirigido a alcanzar mayores cotas de eficiencia y sostenibilidad en las cadenas de transporte por medio del esfuerzo permanente para el desarrollo e implantación de políticas de innovación tanto en el sector portuario público como privado.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2018	<b>Fecha de finalización</b>	Permanente
DETALLE DE LA EXPERIENCIA				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Incentivar la aplicación de las nuevas tecnologías en el sector portuario, incentivando la creación y consolidación de un tejido de empresas emergentes o nuevas líneas de negocio de empresas existentes que desarrollen productos, servicios o procesos innovadores al servicio de la comunidad logístico-portuaria con orientación al mercado.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Convocatorias anuales de subvenciones para coadyuvar a la maduración tecnológica de proyectos innovadores, financiados a través de la aportación anual del 1 % de los resultados recurrentes de las Autoridades Portuarias.			
<b>Link para más información</b>				
Fortalezas de la práctica innovadora				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
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 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Proyecto Peiraos do Solpor</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Vigo			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	apvigo@apvigo.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Crear una reserva ecológica del Puerto de Vigo que contará con arrecifes artificiales y piscinas intermareales orientadas a la biodiversidad, que recrearán las condiciones ambientales necesarias para la colonización de fauna y flora autóctona. Integrado con estos ecosistemas, se creará una zona de paseo educativa para el disfrute de la ciudadanía.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	2025
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Recuperación de los ecosistemas marino-portuarios degradados por la actividad industrial, con un carácter participativo innovador en el que las actividades se han diseñado con el fin de que la sociedad sea partícipe del progreso de recuperación e incremento de la biodiversidad en los ecosistemas.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El proyecto consistirá en la instalación de una serie de módulos de arrecifes biomiméticos y biocompatibles en el entorno de los nuevos muelles y pantalanes que se instalarán en Bouzas. El objetivo es el de incrementar la biodiversidad, la captación de CO2 y fomentar las actividades lúdicas y deportivas, como buceo recreativo, en una zona con buenas condiciones climáticas, de oleaje y visibilidad.			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://www.apvigo.es">www.apvigo.es</a> / <a href="http://bluegrowthvigo.eu/proyecto/peiraos-do-solpor">http://bluegrowthvigo.eu/proyecto/peiraos-do-solpor</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>IMPLANTACIÓN PLATAFORMA GESTIONA</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Puertos del Estado		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	direccion@apmotril.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implantación de nuevos sistemas de gestión documental en los ámbitos internos y externos de la Organización con mejora de la eficacia administrativa y de la prestación de servicios a los usuarios		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	20/03/2023	<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Aumento de eficiencia gracias a los nuevos canales de comunicación electrónicos con ahorro de recursos económicos y tiempo. Permite una comunicación inmediata, fluida y en muchos casos automática. Los procedimientos se tramitan de forma mucho más ágil		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Un equipo de personal se desplazó a nuestro centro de trabajo y nos estuvo acompañando en los primeros pasos de la implantación. Se organizó una sesión general para explicar en qué consiste la plataforma y paralelamente se organizaron sesiones en cada puesto de trabajo.		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Simulación de Procesos Operación Paso del Estrecho (OPE)</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	desarrollotecnologico@apba.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto se basó en el desarrollo del prototipo software de un gemelo digital del proceso de la Operación Paso del Estrecho (OPE) que permite <b>gestionar de forma más eficiente la escala de buques ferry/ RoPax</b> , determinando su atraque, hora y fecha óptima en caso de conflictos, contemplando el impacto de tal decisión sobre la operativa terrestre.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/05/2023	<b>Fecha de finalización</b>	10/10/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El <b>objetivo</b> de este proyecto piloto fue simular la operativa portuaria durante la OPE para la <b>identificación de conflictos y cuellos de botella</b> . El sistema fue capaz de <b>predecir conflictos</b> de manera anticipada y de <b>proponer de manera automática soluciones</b> a los mismos, aportando así capacidades prescriptivas. Igualmente, ofreció al usuario <b>métricas e indicadores</b> clave del rendimiento, a modo de cuadro de mando, a través del análisis de datos.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Para la parte terrestre empleó la <b>herramienta Flexterm</b> , de reconocida utilidad en el ámbito de la simulación de procesos portuarios, mientras que para la parte marítima se utilizaron <b>herramientas y algoritmos de inteligencia artificial de desarrollo propio</b> del proveedor tecnológico (NextPort.ai) para este proyecto.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://innovacion.apba.es/simulacion-de-procesos-ope/">https://innovacion.apba.es/simulacion-de-procesos-ope/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Just in Time (JiT) Bunkering Operations</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	desarrollotecnologico@apba.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollo de una herramienta digital de planificación y apoyo a la toma de decisiones, basada en un modelo de optimización combinado con técnicas de analítica predictiva de inteligencia artificial y machine learning, para optimizar las operaciones de bunkering en las zonas de fondeo del Puerto de Algeciras.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	07/02/2023	<b>Fecha de finalización</b>	30/10/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El <b>objetivo final</b> reside en <b>minimizar los tiempos de espera e inactividad</b> de los buques que se aproximan a puerto, asignándoles, por un lado, una gabarra de bunkering disponible y, por otro lado, una ventana de operación óptima. De forma que, cuando los buques lleguen a la zona de fondeo designada manteniendo una velocidad óptima, se les garantice tanto <b>disponibilidad de servicios de bunkering, como puesto de fondeo</b> . Consiguiendo así reducir los tiempos de espera e inactividad de ambos operadores, a la par que se reducen las emisiones generadas al optimizar tanto las velocidades de navegación hacia el Puerto como los desplazamientos de los prestadores del servicio.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En concreto, el alcance la prueba de concepto consistió en el desarrollo de un <b>prototipo de herramienta digital</b> de planificación y apoyo a la toma de decisiones, basada en un <b>modelo de optimización</b> combinado con <b>técnicas de analítica predictiva de inteligencia artificial y machine learning</b> , para optimizar las operaciones de bunkering en las zonas de fondeo del Puerto de Algeciras.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://innovacion.apba.es/just-in-time-bunkering-operations-modelo-de-ia-para-la-optimizacion-de-las-operaciones-de-bunkering/">https://innovacion.apba.es/just-in-time-bunkering-operations-modelo-de-ia-para-la-optimizacion-de-las-operaciones-de-bunkering/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Creación del Comité de Innovación del Puerto Bahía de Algeciras</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	desarrollotecnologico@apba.es			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El Comité de Innovación del Puerto Bahía de Algeciras se constituye como un <b>grupo de trabajo y foro compartido de reflexión y compartición de conocimiento</b> entre las empresas de la Comunidad Portuaria. Su <b>misión</b> es alinear, coordinar e impulsar la innovación colaborativa en el Puerto Bahía de Algeciras en aras de <b>mejorar la competitividad y sostenibilidad, así como la propuesta de valor</b> del Puerto y su Comunidad Portuaria y Logística.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	9/10/2023	<b>Fecha de finalización</b>	10/10/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de la iniciativa es constituir un <b>grupo de trabajo colaborativo</b> en el marco de la innovación y de la Comunidad Portuaria del Puerto Bahía de Algeciras, enfocado a: <b>identificar retos comunes de la industria, evaluar soluciones innovadoras, apoyar la innovación generada en la comarca y acompañarla, así como identificar vías de colaboración y mecanismos de financiación.</b>			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	El Comité de Innovación arrancó en primavera con la apertura del plazo para que empresas e instituciones trasladaran su interés por pertenecer al mismo. Una vez cerrado el plazo y tras alguna incorporación posterior, son finalmente <b>41 los integrantes del Comité entre Vocalías</b> (empresas e instituciones que operan en Algeciras) y <b>Asesores Expertos</b> (entidades públicas o privadas que pueden orientar en nuevas tecnologías e innovación), además de la propia Autoridad Portuaria. El Comité está encabezado por un presidente. Cuenta con un secretario, vocales, asesores expertos e invitados y coordinadores de cada comité especializado. En este sentido, en una siguiente fase, se crearán <b>grupos de trabajo especializados</b> en áreas como los tráficos de contenedores, los industriales, ro-ro y pasaje, ferrocarril, sostenibilidad y servicios de bahía.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://innovacion.apba.es/comite-de-innovacion-del-pba/">https://innovacion.apba.es/comite-de-innovacion-del-pba/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PierNext</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:piernext@portdebarcelona.cat">piernext@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Blog de innovación del Port de Barcelona, cuyo objetivo es difundir a nivel internacional el conocimiento innovador en materia portuaria.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2018	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La iniciativa pretende hacer difusión de aspectos innovadores en los ámbitos del transporte y la logística, así como de la gestión portuaria, comunicando las mejores prácticas en este ámbito e intentando ser un punto de referencia del conocimiento sectorial. En 2021 se ha completado con un gestor documental.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado un website en la nube y se ha contratado un gestor de contenidos. Para definir estos, la APB cuenta con un comité de redacción. El blog tiene actualmente tiene más de 9000 accesos mensuales			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://piernext.portdebarcelona.cat">http://piernext.portdebarcelona.cat</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Pier01</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	Barcelona Tech City / Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Hub tecnológico internacional de referencia en Europa. Ubicado en el Port de Barcelona, el Pier01 es uno de los proyectos más importantes de Barcelona Tech City. Es un edificio de más de 11.000 m2 donde conviven diariamente alrededor de 1.000 personas de más de 100 compañías y start-ups			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2015	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Los objetivos del Pier01 son: promover internacionalmente la marca tecnológica de Barcelona, contribuir en la creación del entorno perfecto para las empresas digitales, atraer inversión local e internacional a Barcelona, conectar el talento local e internacional con las empresas y colaborar con otras organizaciones para acelerar el ecosistema tecnológico.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Barcelona Tech City a través de Pier01 se abre al conjunto del ecosistema tecnológico local e internacional con base en Barcelona. La iniciativa trabaja con: emprendedores, start-ups, empresas consolidadas, inversores, incubadoras, aceleradoras y company builders, universidades, escuelas de negocios, medios de comunicación, administraciones públicas y otros agentes. El espacio contempla un área de coworking, showrooms y áreas comunes para fomentar la innovación y la colaboración. Está considerado como una de los 5 hubs de innovación más importantes de Europa.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://techbarcelona.com/pier-01/">https://techbarcelona.com/pier-01/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Ports 4.0</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona – Puertos del Estado			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Innovacio@portdebarcelona.cat">Innovacio@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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 incentivará 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.			
<b>Despliegue</b> (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.			
<b>Link para más información</b>	Los proyectos y sus resultados se muestran en la web: <a href="https://ports40.es/">https://ports40.es/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>ChainPORT Academy</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona (y otros 11 puertos líderes a nivel mundial: Rotterdam, Singapur, Los Angeles, Hamburgo, Busan, Montreal, Shangai, TangerMed...)			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de benchmarking portuario a nivel mundial en el que diferentes puertos mejoran su gestión a través de una formación conjunta en best practices.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2016	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejorar la gestión portuaria mediante la difusión de las mejores prácticas a nivel internacional.			
<b>Despliegue</b> (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,...).			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.hamburg-port-authority.de/en/chainport">https://www.hamburg-port-authority.de/en/chainport</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

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

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SMART PORTS. Piers of the future-SMARTPORTS.TV</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Joan.carbonell@portdebarcelona.cat			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2019	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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)			
<b>Despliegue</b> (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			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://smartports.portdebarcelona.cat/">http://smartports.portdebarcelona.cat/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>BARCELOC</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona / Ayuntamiento de Barcelona (Barcelona Activa) / Generalitat de Catalunya (Catalonia Trade & investment)			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:jordi.torrent@portdebarcelona.cat">jordi.torrent@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2018	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Atraer inversiones, especialmente logísticas e industriales, al entorno de Barcelona.			
<b>Despliegue</b> (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.			
<b>Link para más información</b>	<a href="http://www.barceloc.com/">http://www.barceloc.com/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Programa de colaboración con start-ups</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2019	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Resolver problemas y retos de la autoridad portuaria mediante la definición de retos y la búsqueda de soluciones innovadoras para resolverlos.			
<b>Despliegue</b> (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			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>CREATORS</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2019	<b>Fecha de finalización</b>	2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El 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.			
<b>Despliegue</b> (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).			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.creators4you.energy/">https://www.creators4you.energy/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Innovation Days</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Carles.rua@portdebarcelona.cat">Carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2021	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	La finalidad última es potenciar la competitividad de las empresas y del entorno portuario.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Formato basado en sesiones presenciales que 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.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PIONEERS</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2021	<b>Fecha de finalización</b>	2026
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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.			
<b>Despliegue</b> (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.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://pioneers-ports.eu/">https://pioneers-ports.eu/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Proyecto OPS (on-shore power supply)</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2021	<b>Fecha de finalización</b>	2024
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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			
<b>Despliegue</b> (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			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.portdebarcelona.cat/es/web/el-port/nexigen">https://www.portdebarcelona.cat/es/web/el-port/nexigen</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>TECH TOUR: Maritime, Trade &amp; Logistics</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Encuentro internacional de start-ups y venture capital para identificar oportunidades de financiación en el sector marítimo			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2022	<b>Fecha de finalización</b>	2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Atraer start-ups a Barcelona, mejorar la competitividad de la comunidad portuaria de Barcelona desarrollar rondas de financiación en Barcelona			
<b>Despliegue</b> (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.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://techtour.com/">https://techtour.com/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>		<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Fundación Barcelona Port Innovación</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de una fundación privada para fomentar la innovación en la comunidad portuaria de Barcelona			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2022	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Explorar nuevas tecnologías, realizar pruebas piloto, identificar retos de la comunidad portuaria y resolverlos, scouting de nuevas tecnologías y empresas emergentes..			
<b>Despliegue</b> (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			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://bcnportinnovation.org/">https://bcnportinnovation.org/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>BBlue</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona – Barcelona Activa			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:carles.rua@portdebarcelona.cat">carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de incubación para empresas emergentes, promovido por Barcelona Activa (la agencia de innovación del ayuntamiento de Barcelona) con al colaboración de la Autoridad Portuaria de Barcelona y Costa Cruceros.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2022	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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, ...			
<b>Despliegue</b> (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.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/bblue">https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/bblue</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Blue Tech Port</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Barcelona			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:Carles.rua@portdebarcelona.cat">Carles.rua@portdebarcelona.cat</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Hub de economía azul e innovación.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	N/A
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Posicionar a Barcelona y el puerto como un hub de Blue Economy y promover la innovación del sector.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>En el Blue Tech Port del Puerto de Barcelona, nos dedicamos a liderar la transformación hacia un puerto marítimo sostenible y tecnológicamente avanzado. Nos esforzamos para promover la innovación, la sostenibilidad y el desarrollo empresarial en los ámbitos marítimo y medioambiental.</p> <p>Este distrito tecnológico incluye el desarrollo de una red de centros de innovación, incluyendo Pier01 y Blue Tech Port. Así, el Puerto de Barcelona se posiciona como zona de pruebas de prototipos y nuevos desarrollos y se consolida como espacio de formación y creación de talento.</p> <p>Blue Tech Port será un espacio único que acogerá empresas de innovación, centros de investigación, corporaciones de la comunidad logístico-portuaria que quieran establecerse en un entorno innovador altamente tecnológico y una aceleradora.</p>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.bluetechport.com/es/">https://www.bluetechport.com/es/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	x	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>OPS (Onshore Power Supply)</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Innovación		
<b>Email contacto (corporativo)</b>	Edomingo@puertocadiz.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Disponer de conexión OPS para Cruceros		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Reducción de las emisiones a la atmosfera, ruido y vibraciones		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Construcción de subestación eléctrica y conexión homologada flexible		
<b>Link para más información</b>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>		<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>VIPE</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Castellón		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	innovacion@portcastello.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/10/22	<b>Fecha de finalización</b> 30/06/24
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	VIPE tiene como objetivo desarrollar un sistema de control, seguimiento y alerta temprana basado en la evolución geométrica del daño en la infraestructura portuaria.		
<b>Despliegue</b> (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.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/">https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>MACHSENSE</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Castellón		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	innovacion@portcastello.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/10/22	<b>Fecha de finalización</b>
			30/05/25
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Desarrollo de 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.		
<b>Despliegue</b> (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.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/">https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>COBS</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Castellón		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	innovacion@portcastello.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	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.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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.		
<b>Despliegue</b> (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.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/">https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>CRYSTAL-LUNG</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Castellón		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	innovacion@portcastello.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto de PORTS 4.0. BARRERA BASADA EN ESTRUCTURAS CRISTALINAS PARA EL CONTROL DE RUIDO Y CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha de finalización</b>
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El carácter innovador del proyecto se basa en el aprovechamiento de la propiedad de permeabilidad al aire que presentan este tipo de pantallas para crear un nuevo dispositivo integrado con la doble funcionalidad de reducir contaminación acústica y atmosférica		
<b>Despliegue</b> (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.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/">https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	x	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Reto 1 Comisión Innovación</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Castellón			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	innovacion@portcastello.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Proyecto interno para reducir las reuniones y aumentar la productividad internas de los trabajadores de la APCastellón.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/08/23	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/24
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Mejora de eficiencia y productividad Equipo de trabajo más enfocado Mayor autonomía Aumento motivación Coste de oportunidad a otros proyectos más importantes			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Trabajo colaborativo dentro de la Comisión de Innovación interna de la APCastellón.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/">https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> <i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		x
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		x
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		x
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		x
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		x
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		x
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>		x
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		x

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Reto 2 Comisión Innovación</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Castellón			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	innovacion@portcastello.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Desarrollar una aplicación que haga análisis predictivo de los ataques y de la operativa en el muelle transversal exterior en función de variables y otros eventos que suceden sin razón previsible.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/08/23	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/24
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Aumento de la ocupación neta del muelle respecto a la ocupación bruta: pasar del 60% al 90% Aumento del atractivo para los armadores al cumplir de forma más fiable y reducir tiempos de operativa y de espera			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Trabajo colaborativo dentro de la Comisión de Innovación interna de la APCastellón.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/">https://www.portcastello.com/innovacion-proyectos-de-innovacion/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	x	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	x	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>		<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	x	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	x	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	x	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	x	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	x	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	x	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	x	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	x	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	x	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	x	<b>Genera impacto público.</b>	x	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	x	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>PROGRAMA DE DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN AMBIENTAL DEL PUERTO DE CEUTA 2022-2025</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Ceuta y Fundación Museo del Mar.			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	cristinamolina@puertodeceuta.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Programa de Divulgación e información ambiental del Puerto de Ceuta. Divulgación de los proyectos e investigaciones de conservación del patrimonio marino y litoral.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	Mayo 2023	<b>Fecha de finalización</b>	En vigor
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El programa se construye sobre dos pilares eminentemente divulgativos: actividades presenciales y trabajos de divulgación e información ambiental de los hábitats y especies de las masas de agua portuarias y de su entorno, desde el museo de la Autoridad Portuaria, y el desarrollo de actividades educativas divulgativas creando accesos telemáticos a través de nuevas tecnologías que proporcionen un acceso telemático a los diferentes contenidos divulgativos estrechamente vinculados con los objetivos del programa.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha instalado una exposición donde se han podido visualizar piezas óseas correspondientes a una ballena jorobada ( <i>Megaptera novaeangliae</i> ), un caparazón de tortuga boba ( <i>Caretta Caretta</i> ), así como un esqueleto completo de un delfín común ( <i>Delphinus delphis</i> ) con el que se ha podido dar visión al proyecto Gigantes del Mar y la exclusiva red de varamiento con la que cuenta Ceuta.			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Plataforma de Gestión de Datos</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Huelva			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Manuelf.martinez@puertohuelva.com">Manuelf.martinez@puertohuelva.com</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Crear un nuevo paradigma tecnológico en la gestión portuaria, con aplicaciones centradas en los datos y no en los procesos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b>	Vigente
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Optimizar 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.			
<b>Despliegue</b> (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			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://elmercantil.com/2021/09/29/huelva-impulsa-su-transformacion-para-convertirse-en-un-puerto-inteligente-y-digital/">https://elmercantil.com/2021/09/29/huelva-impulsa-su-transformacion-para-convertirse-en-un-puerto-inteligente-y-digital/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>			<b>Genera impacto público.</b>	X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>La Lonja de la Innovación</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Huelva			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:Manuelf.martinez@puertohuelva.com">Manuelf.martinez@puertohuelva.com</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de un nodo de innovación tecnológica donde poder construir soluciones que el mercado no ofrece			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2020	<b>Fecha de finalización</b>	Vigente
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	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			
<b>Despliegue</b> (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 ya se han tramitado más de 20 proyectos, con un éxito significativo.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://lalonja.tech/">https://lalonja.tech/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Reto de Innovación: Sensor de niebla no puntual</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Huelva			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	<a href="mailto:Manuelf.martinez@puertohuelva.com">Manuelf.martinez@puertohuelva.com</a>			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Creación de un sensor de niebla que permita medir de forma objetiva la niebla en la zona de fondeo.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	2023	<b>Fecha de finalización</b>	2024
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Se trata de buscar una medida objetiva de la niebla en la zona de fondeo, para facilitar la operativa portuaria. No existen sensores de niebla en el mercado que no sean puntuales (medir la niebla donde se encuentre el sensor) y el objetivo era hacer un sensor con capacidad de medirlo en un área.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se ha desarrollado un piloto con la empresa ELEC NOR que ha permitido a través del uso de un láser en espectro visible, una cámara e IA, medir la niebla en base a la dispersión del LASER.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.canalsur.es/rtva/el-proyecto-piloto-onubense-para-guiar-a-los-buques-en-condiciones-de-niebla-en-enred/2026564.html">https://www.canalsur.es/rtva/el-proyecto-piloto-onubense-para-guiar-a-los-buques-en-condiciones-de-niebla-en-enred/2026564.html</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		X
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		X
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	X	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Transición de las entidades y empresas portuarias del espacio de cooperación MAC hacia la industria 4.0 y los Smart Port (Acrónimo: 4p0rt)</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Las Palmas (APLP)			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	<a href="mailto:cmartin@palmasport.es">cmartin@palmasport.es</a> ; <a href="mailto:dlopez@palmasport.es">dlopez@palmasport.es</a> ;			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Principalmente se han definido casos de uso para la aplicación de tecnologías digitales en empresas o entidades portuarias; se han montado proyectos colaborativos piloto en Industria 4.0; y se ha realizado asistencia y asesoramiento a startups y empresas portuarias para la presentación de ideas y proyectos a aceleradoras de innovación.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	12/03/2020	<b>Fecha de finalización</b>	31/06/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo general del proyecto es promover e impulsar la cultura y nivel de digitalización de entidades y empresas de los Puertos, acercando el sector a las tecnologías de la Industria 4.0 y los Smart Port, y reforzando así su potencial de internacionalización y competitividad en el mercado global marítimo.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se han tenido reuniones online y presenciales con empresas y startups; se ha realizado un evento de divulgación junto con la SPEGC y el Clúster Marítimo de Canarias; y se han firmado acuerdos de colaboración como agente facilitador. Realización de una Competición de Innovación sobre un reto planteado por la APLP.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://ports40.es/es/blog/main/view.html?resource_id=93">https://ports40.es/es/blog/main/view.html?resource_id=93</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	X	
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	X	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>SmartParking APMarín</b>		
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	Autoridad Portuaria de Marín y ría de Pontevedra		
<b>Email contacto</b> (corporativo)	bparedes@apmarin.com		
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Instalación de un sistema de cámaras para informar en tiempo real a través de una app del número de plazas disponibles en una zona concreta del puerto con intención de extender el proyecto a todo el puerto.		
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	22/05/2023	<b>Fecha de finalización</b>
			22/09/2023
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>			
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Debido a que las plazas de aparcamiento dentro del recinto portuario son escasas, se planteó la necesidad de disponer de un sistema que pudiera informar en tiempo real del número de plazas disponibles.		
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	Se diseñó un proyecto piloto para monitorizar la zona de aparcamiento junto con una app para dispositivos móviles (SmartParking APMarin) en el que los usuarios podían visualizar en tiempo real el grado de ocupación de la zona de aparcamiento. La idea es extenderlo al resto de zonas de estacionamiento del puerto.		
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.apmarin.com/paginas/noticias/app1/noticias/ver/128/la-autoridad-portuaria-lanza-una-app-para-usuarios-que-monitoriza-las-plazas-de-aparcamiento.html">https://www.apmarin.com/paginas/noticias/app1/noticias/ver/128/la-autoridad-portuaria-lanza-una-app-para-usuarios-que-monitoriza-las-plazas-de-aparcamiento.html</a>		
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)			
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	<b>X</b>	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	<b>X</b>	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>	<b>X</b>
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	<b>X</b>	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	<b>X</b>
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	<b>X</b>	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	<b>X</b>
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>	
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>		<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>	<b>X</b>
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>	<b>X</b>	<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	<b>X</b>

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>I Rail. Interoperabilidad del sistema ferroviario.</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA			
<b>Email contacto (corporativo)</b>	eoyonar@apsevilla.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Implementación de las Directivas de Interoperabilidad y Seguridad en el transporte de mercancías por ferrocarril (Directiva 2008/57/CE y Directiva 2004/49/CE) en cinco corredores de la RTE-T para el intercambio eficaz de información mediante los estándares ETI ATM. Se acompaña el proyecto de un gestor de ayuda a la explotación específico para el Puerto de Sevilla.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/01/2019	<b>Fecha de finalización</b>	31/12/2024 (prevista)
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Este proyecto adaptará las operaciones ferroviarias a las normativas europeas gracias a la digitalización y el uso de estándares europeos para el intercambio de información entre administradores y operadores ferroviarios.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	<p>El proyecto incluye, entre otras partidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la ETI ATM para el cumplimiento de la Directiva de Interoperabilidad por las partes implicadas.</li> <li>• Desarrollo de una herramienta digital de ayuda para la explotación ferroviaria para el Puerto de Sevilla.</li> </ul> <p>A lo largo de 2023 se han definido los mensajes TAF-TSI previstos, se han consensuado con Adif y remitido a ERA para su validación. También algunas empresas ferroviarias han realizado pruebas con Adif de comunicaciones con estos mensajes.</p> <p>Finalmente, se ha avanzado en el desarrollo de la herramienta digital específica para el Puerto de Sevilla.</p>			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/i-rail">https://www.puertodesevilla.com/autoridad-portuaria/proyectos-europeos/conectar-europa-cef/i-rail</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b>				
<i>(introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)</i>				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		X
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		X
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Optimización de las condiciones de accesibilidad al Puerto de Sevilla</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	eoyonar@apsevilla.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	Este proyecto comprende los estudios y análisis técnicos, hidrodinámicos, ambientales y socioeconómicos para un mayor conocimiento y aprovechamiento sostenible de los accesos al Puerto de Sevilla, incorporando tecnologías TIC en la gestión de los mismos.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/04/2021	<b>Fecha de finalización</b>	31/07/2024 (prevista)
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Optimizar y digitalizar los accesos al Puerto (viario, ferroviario y marítimo), desde la perspectiva “Working with Nature” y desarrollando un profundo conocimiento científico del estuario del Guadalquivir.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	A lo largo de 2023, se ha avanzado en los distintos estudios hidrodinámicos, ambientales, socioeconómico y tecnológicos encaminados a la optimización del acceso al Puerto. Se ha desarrollado el trámite ambiental de las infraestructuras propuestas (fondeaderos intermedios, restauración de márgenes, etc.).			
<b>Link para más información</b>				
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>	X	
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Proyecto iWETT</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	eoyonar@apsevilla.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto posibilitará, gracias a la comunicación a través de satélites geoestacionarios (EGNOS), aumentar la precisión del posicionamiento de los buques en las vías navegables de interior. Éste se desarrollará en España en la Eurovía del Guadalquivir, en Hungría en el Danubio y en Alemania en la vía Spree-Order.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/10/2022	<b>Fecha de finalización</b>	30/09/2024 (prevista)
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	Tras la decisión de Puertos del Estado de eliminar la Red Nacional GPS Diferencial, nace iWETT de la necesidad de cumplir con la Resolución IMO A.915(22). Ésta requiere implantar un sistema diferencial que cuente con Integridad del sistema. El resultado final será la emisión de correcciones diferenciales EGNOS sobre la posición de los buques a través de las Estaciones Base AIS con una precisión inferior a 1m.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	La red AIS de la Eurovía del Guadalquivir está formada por dos Estaciones Base AIS, una en el Faro de Chipiona y otra en la esclusa. Se habilitará una entrada a cada Estación Base AIS con capacidad para emitir las correcciones diferenciales EGNOS. El proyecto IWETT incluirá el chequeo continuo de estas correcciones diferenciales, a través de un equipo específico instalado en la azotea del edificio de Dirección de la APS. Se trata de un equipo receptor GPS con capacidad para recibir los satélites geoestacionarios EGNOS. En 2023 se ha instalado todo el equipo y se han efectuado pruebas de funcionamiento.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://iwett.eu/">https://iwett.eu/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>		<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>		
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		X
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>		X
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>		
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>		<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>		<b>Genera impacto público.</b>		
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>		X

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Proyecto MARCO-BOLO</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	eoyonar@apsevilla.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	El proyecto consiste en crear una tecnología innovadora para conectar otras iniciativas existentes de observación de la biodiversidad marina, implantadas de forma fragmentada a lo largo de la Unión Europea y a corto plazo. De este modo, se coordinarán los esfuerzos desarrollados por todas las partes y se fortalecerá la capacidad europea para comprender y restaurar la salud de la biodiversidad marina, costera y de agua dulce.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/12/2022	<b>Fecha de finalización</b>	30/11/2026 (prevista)
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El proyecto tiene como objetivo lograr un cambio transformador en la forma de monitorear y gestionar la biodiversidad marina. Surge de la necesidad de proteger los ecosistemas acuáticos ante las amenazas externas de una forma coordinada, estableciendo sinergias entre todas las partes que multipliquen los resultados.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En 2023 se han adquirido equipos para la realización de análisis de ADN sobre la biodiversidad del río Guadalquivir. A lo largo de 2024 se efectuarán pruebas y estudios específicos mediante dichos equipos. Los resultados se compartirán con el equipo investigador de Marco Polo para el desarrollo del proyecto.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://marcobolo-project.eu/">https://marcobolo-project.eu/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

<b>DENOMINACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Plataforma DANIBIUS</b>			
<b>Organismo de Aplicación Voluntaria</b>	AUTORIDAD PORTUARIA DE SEVILLA			
<b>Email contacto</b> (corporativo)	eoyonar@apsevilla.com			
<b>Descripción breve de la experiencia</b> (límitese al espacio de este recuadro, teniendo en cuenta que puede insertar link con información adicional más abajo)	La Plataforma DANIBIUS constituye una experiencia innovadora para la creación de una infraestructura de investigación ambiental que une ríos y mares.			
<b>Fechas de implantación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	01/10/2022	<b>Fecha de finalización</b>	30/09/2025 (prevista)
<b>DETALLE DE LA EXPERIENCIA</b>				
<b>Objetivos</b> (¿qué mejora se trataba de conseguir?, ¿qué problema se trataba de resolver?, ¿cuál es la finalidad de la experiencia?)	El objetivo de esta plataforma consiste en crear un conjunto integral de servicios complementarios para facilitar una investigación excelente sobre los riesgos ambientales y sociales que surgen de los eventos extremos y el cambio climático.			
<b>Despliegue</b> (describir brevemente cómo se ha implantado la práctica)	En el ámbito de este proyecto, a lo largo de 2023, la Autoridad Portuaria ha trabajado con la Universidad de Sevilla proporcionando los datos para el cálculo de los costes de la creación de una infraestructura de investigación sobre el Estuario del Guadalquivir.			
<b>Link para más información</b>	<a href="https://danubius-ri.eu/">https://danubius-ri.eu/</a>			
<b>Fortalezas de la práctica innovadora</b> (introduzca una X en los aspectos clave que considere cumple su experiencia)				
<b>Tiene por objetivo aplicar soluciones innovadoras a los problemas públicos.</b>	X	<b>Vence barreras organizativas y culturales.</b>	X	
<b>Cuenta con respaldo institucional y con recursos.</b>	X	<b>Es transferible (se puede aplicar en otra organización pública).</b>		
<b>Utiliza metodologías y herramientas para la innovación (creatividad).</b>	X	<b>Organiza y comparte el conocimiento derivado de la innovación (difusión).</b>	X	
<b>Aplica el conocimiento existente (externo e interno).</b>	X	<b>Utiliza procesos de aprendizaje y mejora.</b>	X	
<b>Se basa en la exploración y en la experimentación.</b>	X	<b>Incorpora mecanismos de evaluación de la innovación.</b>		
<b>Conecta con aliados, y con ecosistemas y redes.</b>	X	<b>Muestra resultados en términos de eficacia y eficiencia.</b>		
<b>Construye espacios de participación y colaboración para la innovación.</b>	X	<b>Genera impacto público.</b>	X	
<b>Incorpora a la ciudadanía.</b>		<b>Es sostenible (capacidad de permanencia).</b>	X	

### 6.1.B. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN DESARROLLADAS EN 2023

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

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

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