

PREMIOS NOVAGOB EXCELENCIA 2025

Eficiencia en las AAPP

Listado de candidaturas

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Índice

1. Transformación de la gestión y control del gasto en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha	3
2. [PGICS] Plataforma de Gestión Integral de la Ciudad de Sevilla	6
3. CARPE-DIEX: Guía para la gestión de expedientes en carpetas digitales.	9
4. OBSERVATORIO DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL DE CUNDINAMARCA - OMSVC	12
5. Obras con Capital Social	15
6. Transformación del Ecosistema del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas	18
7. Centros de Impresión de Dni Electrónico Descentralizado	20
8. MAT.Gto (Modelo Alertamiento Tributario del Estado de Guanajuato)	23
9. SISTEMA DE FIRMADO ELECTRÓNICO MASIVO DE NOTIFICACIONES-GTO	26
10. Cara a Cara Digital	29
12. "Expediente único móvil": Acceso interoperable a la información de inspección desde dispositivos portátiles.	35
13. TEP (Transparencia Entidades Privadas) mejora de la eficiencia	39

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



1. Transformación de la gestión y control del gasto en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (España)

Resumen del proyecto:

El Gobierno de Castilla-La Mancha ha efectuado una profunda transformación del proceso de gestión y control del gasto, eliminando burocracia innecesaria y aprovechando al máximo el uso de las nuevas tecnologías para una gestión de recursos mucho más eficiente. Esta transformación se ha articulado a través de los siguientes 3 ejes: reingeniería de procesos, herramientas tecnológicas, personas. Como resultado, se han eliminado 300.000 documentos contables anuales, reduciéndose en más del 50% los tiempos de tramitación de la gestión y control del gasto

Público objetivo:

El gasto ejecutado con carácter anual a nivel de la administración regional es superior a los 12.000 millones de euros. Este proyecto es transversal a toda la organización y afecta a la totalidad de la ejecución presupuestaria de la JCCM y a todos los usuarios que participan en la gestión y control del gasto. En la JCCM esta gestión y control está completamente descentralizada y participan de manera directa más de 1.200 usuarios distribuidos por los distintos departamentos y unidades de la administración regional.

Innovación aportada:

La reingeniería de los procesos llevada a cabo se ha apoyado en la modificación de varios instrumentos normativos, entre ellos la Ley de Hacienda de Castilla-La Mancha, mediante una regulación innovadora en el ámbito comparado que crea un entorno propicio para la transformación de la gestión económica, el control y la contabilidad pública. Uno de los efectos inmediatos es la supresión de los documentos contables. A nivel metodológico, para el desarrollo de las herramientas informáticas se han utilizado metodologías ágiles (SCRUM), con una aproximación iterativa e incremental, que ha permitido manejar el entorno de incertidumbre por la indefinición de requerimientos en las fases iniciales y riesgos asociados, así

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



Eficiencia en las AAPP

como ha posibilitado hacer entregas frecuentes (cada dos semanas) de nuevas versiones de las herramientas tecnológicas.

Grado de colaboración:

Dentro de la propia organización la colaboración se ha realizado a varios niveles, en primer lugar, entre la Intervención General, como competentes en la definición de los procesos relacionados con el control y la gestión del gasto, y la Agencia de Transformación Digital para la provisión de las soluciones técnicas. De manera más amplia en diferentes momentos de la definición y evolución de las soluciones tecnológicas se ha involucrado a distintas unidades (y múltiples usuarios finales) para tareas relacionadas con el “product discovery”, mediante diferentes iniciativas, dinámicas y talleres. A nivel inter-administrativo, recientemente se han formalizado sendos convenios de las CCAA de Baleares y Canarias para la cesión tecnológica.

Escalabilidad del proyecto:

La normativa presupuestaria -y los procesos que se derivan- son muy similares en las AAPP españolas, especialmente en las CCAA, por lo que esta iniciativa es fácilmente exportable. Al ser los procesos de gestión y control del gasto muy similares, las herramientas informáticas que los soportan tienen un potencial de reutilización grande. En los referidos convenios de colaboración con otras CCAA, además de las aplicaciones, se ha compartido modelos, procesos y mejores prácticas. Así mismo, otras CCAA, como la Junta de Andalucía, ha seguido la aproximación utilizada en Castilla-La Mancha adoptando nuestra visión transformadora de la ejecución del gasto cambiando su normativa.

Resultados y mecanismos de medición:

Respecto a la eficacia de la práctica innovadora puesta en marcha cuyo objetivo principal es simplificar procesos de gestión y control del gasto público se ha conseguido una reducción generalizada de los plazos para llevar a cabo los trámites relacionados con la gestión y control del gasto. Con la eliminación de los documentos contables, se ha evitado tramitar más de 300.000 documentos contables al año. Los plazos de gestión y control del gasto por cada fase contable para los distintos tipos de actuación se sitúan en una media de 4,6 días naturales, habiéndose reducido alrededor de un 50% los tiempos de tramitación respecto a la situación inicial. Para analizar el

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

impacto cualitativo de la iniciativa en los usuarios de la administración regional, se realizaron distintos estudios -a través de encuestas- para conocer la valoración de la iniciativa. Una de las encuestas donde participaron los 1.200 destinatarios del proyecto, sobre cómo había afectado a su trabajo diario, la calificación de las distintas medidas relacionadas con la simplificación de procesos, herramientas, comunicación de las iniciativas, etc, fue superior a 4,5 (sobre 5) en todas las áreas preguntadas.

Equilibrio coste-beneficio

En el contexto actual, donde las AAPP tienen encomendada la misión de ejecutar un gran volumen de fondos públicos con una gran agilidad, este proyecto ha conseguido reducir la burocracia, mejorando la gestión y reduciendo plazos significativamente.

A nivel de costes, que están relacionados con el desarrollo de las herramientas tecnológicas realizado por un pequeño equipo, éstos son ínfimos comparados con el impacto en la ejecución de todo el presupuesto de la JCCM. Así mismo, estos costes van a reducirse significativamente al reutilizar los mismos sistemas en varias CCAA.

Sostenibilidad

La sostenibilidad del proyecto está sustentada en que los nuevos procesos optimizados están plasmados en distintas normas -algunas con rango de Ley-, las herramientas implantadas son ya maduras y con una alta aceptación de los usuarios, y los resultados obtenidos en términos de reducción de plazos son muy satisfactorios.

Adicionalmente al incorporarse más actores al proyecto, las CCAA con las que hay convenio de colaboración, dan un mayor impulso y dotan de una mayor sostenibilidad a la iniciativa

Enlaces de interés: [Link 1.](#)

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



2. [PGICS] Plataforma de Gestión Integral de la Ciudad de Sevilla

Ayuntamiento de Sevilla (España)

Resumen del proyecto:

La Plataforma Integral del Ayuntamiento de Sevilla (PGICS) materializa la visión de una administración local moderna, eficiente y cercana, articulando un ecosistema digital que conecta a ciudadanos, funcionarios y empresas de servicios municipales. La plataforma integra múltiples canales de atención (presencial, telefónico, web, móvil y asistentes virtuales) en una solución unificada, permitiendo una gestión coherente y eficaz de las interacciones con la ciudadanía.

Público objetivo:

Ciudadanía de Sevilla (residentes y visitantes), personal municipal y empresas de servicios adjudicatarias. Ofrece una experiencia accesible, personalizada y multicanal para la ciudadanía, y herramientas eficientes para la gestión y coordinación de servicios públicos para la administración y sus proveedores.

Innovación aportada:

PGICS es innovadora por su enfoque modular, omnicanal y centrado en datos, integrando tecnologías avanzadas como BPM no-code, IA, analítica predictiva, asistentes virtuales y SDK móvil. La plataforma permite desplegar nuevos servicios sin programación, adaptarse a las preferencias del usuario y anticiparse a incidencias. Se ha seguido un proceso de innovación basado en Design Thinking: 1) identificación de necesidades reales con ciudadanía y personal municipal, 2) diseño colaborativo de soluciones, 3) desarrollo iterativo y 4) evaluación continua mediante feedback, métricas de uso y KPIs. Esta metodología ha garantizado una evolución constante, alta aceptación y alineación con los retos urbanos actuales. Su arquitectura permite personalizar la experiencia y facilitar el acceso universal desde cualquier canal, generando un nuevo modelo de atención pública eficiente y sostenible.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

Grado de colaboración:

PGICS se ha desarrollado con intensa colaboración intra-administrativa, implicando a todas las áreas municipales (Urbanismo, Distritos, Limpieza, Movilidad, Servicios Sociales, Policía, etc.), que han participado activamente en el diseño funcional y mejora continua. A nivel interadministrativo, interoperabilidad con la Plataforma de Ciudad (Sensórica IoT del Ayuntamiento de Sevilla) y estándares UNE. A nivel público-privado, las empresas adjudicatarias están integradas en los flujos de trabajo, con trazabilidad y resolución directa de avisos ciudadanos desde la plataforma, favoreciendo eficiencia, coordinación y respuesta inmediata.

Escalabilidad del proyecto:

PGICS es plenamente replicable. Su arquitectura modular, uso de APIs abiertas, SDK móvil y herramientas no-code permiten adaptarla a distintos tamaños de municipio. Se han realizado acciones de benchmarking con ciudades como Madrid, validando el modelo omnicanal y orientado al dato. Su diseño abierto facilita la integración con sistemas existentes, reduciendo tiempos y costes de implantación. Es una solución escalable funcional y territorialmente, pensada para ser reutilizada por otras administraciones que busquen eficiencia, automatización y mejora de servicios públicos.

Resultados y mecanismos de medición:

Desde su actualización en octubre de 2024, PGICS ha superado los 100.000 usuarios registrados, con más de 8.000 altas en el primer trimestre y un ritmo sostenido de 2.000/mes. Se han gestionado 15.000+ avisos ciudadanos, un 80 % a través de canales digitales. La app ciudadana tiene una valoración media de 4,6/5 en App Store, entre las mejor valoradas de España. Se han implementado indicadores clave (n.º de trámites, tiempos de resolución, satisfacción, uso por canal y distrito) y dashboards para seguimiento continuo. La analítica predictiva permite anticipar demandas y ajustar recursos. Los datos demuestran una reducción de tiempos de gestión, una mejora en la coordinación de servicios y una notable percepción positiva por parte de la ciudadanía.

Equilibrio coste-beneficio:



Eficiencia en las AAPP

Al ser una solución que no existía previamente, ha requerido una gran inversión. La semilla inicial vino de subvención europea mediante fondos FEDER para el proyecto Smart Accessibility Tourist & Events. El equilibrio se logra mediante el uso de tecnologías reutilizables, integración de canales existentes y modelado no-code, lo que reduce drásticamente los costes de desarrollo. Al sustituir sistemas dispersos y centralizar trámites, se ha maximizado la eficiencia operativa y optimizando recursos. La automatización de tareas y la resolución digital de incidencias generan un ahorro real.

Sostenibilidad:

Actualmente hemos realizado un contrato para su soporte, mantenimiento y evolución por dos años más dos prorrogables. PGICS es sostenible técnica e institucionalmente. Su arquitectura modular permite actualizaciones sin interrupciones. Cuenta con equipo dedicado, soporte político y presupuesto propio. Se adapta a nuevas necesidades gracias a su diseño escalable. La formación continua del personal, la reutilización tecnológica y el enfoque abierto garantizan su evolución a largo plazo, integrando nuevos servicios, canales o tecnologías según demanda.

Enlaces de interés: [Link 1.](#) [Link 2.](#)

3. CARPE-DIEX: Guía para la gestión de expedientes en carpetas digitales.

Comunidades de Práctica. Instituto Andaluz de Administración Pública, Junta de Andalucía (España)

Resumen del proyecto:

Organiza:	Anfitrión:	Patrocinan:
		 

Eficiencia en las AAPP

La Guía CARPE-DIEX es un instrumento pionero y único en su tipo que ofrece un conjunto de recomendaciones para el diseño de estructuras de carpetas digitales y nomenclaturas estables para los documentos que integran los expedientes derivados de procedimientos no telematizados (sin tramitador) o con un bajo grado de telematización. El objetivo principal de CARPE-DIEX es optimizar la gestión documental de estos procedimientos y facilitar un tratamiento automatizado que posibilite el ingreso de los expedientes en @rchivA/archivo electrónico único de la Junta de Andalucía.

Público objetivo:

La Guía CARPE-DIEX es una “hoja de ruta” dirigida a las unidades administrativas en tránsito: de la Administración en papel a la Administración electrónica. En CARPE-DIEX, las oficinas, los servicios TIC y los archivos encontrarán un antídoto eficaz contra el “trastero digital”: una metodología para optimizar la gestión de expedientes sin tramitador y en consecuencia almacenados en carpetas de red.

Innovación aportada:

El persistente crecimiento del “trastero digital” –que actualmente comprende el 90% de la producción documental administrativa y que en general afecta a todas las administraciones públicas– demanda una urgente respuesta normalizadora. Con la decidida voluntad de aprender haciendo, en 2022 comenzó su andadura la Comunidad de Práctica CARPE-DIEX, en el marco del programa La colaboración expandida, del Instituto Andaluz de Administración Pública. Formada por 12 profesionales de distintos perfiles y ámbitos de la Junta de Andalucía, CARPE-DIEX emprendió un intenso trabajo de análisis y consenso, abarcando una amplia casuística de expedientes y tipos documentales y tomando como base las Buenas prácticas doc-e CTEICU elaboradas por la archivera María José Díaz Díaz para la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades. Espejo de su propia experiencia integradora, la metodología propuesta por CARPE-DIEX es transversal, en tanto cubre todo el ciclo de vida de los expedientes; y multidisciplinar, en cuanto apela al trabajo en equipo del personal encargado de la tramitación de los procedimientos, del desarrollo TIC y de la gestión de archivos.

Grado de colaboración:

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



La Guía CARPE-DIEX ha sido el resultado del trabajo de 12 profesionales de diversos perfiles (gestión administrativa, archivos y TIC) procedentes de distintos ámbitos de la administración autonómica andaluza (consejerías, delegaciones territoriales y agencias). Cada una de las recomendaciones formuladas por CARPE-DIEX, así como los anexos y casos de uso que conforman la Guía son fruto de un consenso multidisciplinar basado en el estudio de una amplia casuística documental y de la práctica ensayo/error en diversas unidades administrativas. El feedback proporcionado por el Servicio de Archivos (Consejería de Cultura y Deporte), la Unidad de Coordinación del Sistema de Información @rchivA y el Archivo General de Andalucía fue asimismo fundamental para la redacción final de la Guía.

Escalabilidad del proyecto:

ARPE-DIEX es el primer instrumento de su tipo y, por su apego a la normativa española en materia de Administración Electrónica, es 100% (re)utilizable por cualquier Administración Pública. Además de garantizar la calidad en la gestión de expedientes en carpetas digitales, CARPE-DIEX facilita: 1. la eficiencia en la seguridad y protección de datos; 2. la automatización de procesos para el tratamiento masivo de documentos; y 3. el adecuado diseño y/o adaptación de tramitadores. En consecuencia, CARPE-DIEX rebasa ya el ámbito de la Junta de Andalucía y es de referencia en otras administraciones, como las diputaciones de Cádiz y Badajoz, el Ayuntamiento de Madrid y las Corts Valencianes.

Resultados y mecanismos de medición:

La Guía CARPE-DIEX ha sido concebida para optimizar la gestión de expedientes en carpetas digitales para que éstos (pseudo expedientes) puedan completar su ciclo vital. El seguimiento de las pautas técnico-funcionales de CARPE-DIEX permitirá el acercamiento de la “realidad” de los pseudo expedientes electrónicos al cumplimiento de la normativa en materia de documento electrónico, acceso y seguridad de la información, protección de datos personales, y patrimonio documental y archivos. El modelo CARPE-DIEX (estructura de carpetas + denominación de los documentos) ha sido estratégicamente diseñado para la explotación de los datos por herramientas de automatización que posibiliten la conversión/metadatación masiva de documentos y expedientes, un proceso imprescindible para realizar su ingreso en el archivo electrónico único. Las primeras pruebas de la Agencia Digital de Andalucía en el desarrollo de un RPA con este fin confirman el

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



potencial del modelo CARPE-DIEX para el (re)aprovechamiento de los datos. Con vistas a su implantación en la Junta de Andalucía, la Guía ha sido positivamente valorada por la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa.

Equilibrio coste-beneficio:

La Guía CARPE-DIEX ha sido elaborada por y para los empleados públicos. Los costes para su puesta en práctica están exclusivamente determinados por necesidades de formación y, en este sentido, la Guía es un material exhaustivo. CARPE-DIEX es, sobre todo, “otra manera de trabajar” y, como tal, su implementación sólo requiere una inversión en “voluntad”: la voluntad de llevar a la práctica lo establecido por la normativa para que la Administración pueda culminar con éxito su metamorfosis electrónica integral, reduciendo al máximo los riesgos de pérdida documental.

Sostenibilidad:

En 2024 tuvo lugar la Jornada CARPE-DIEX: gestión de expedientes en carpetas digitales, organizadas por el IAAP, con la participación de más de 250 empleados públicos. La Guía ha sido difundida en diversos foros profesionales y su introducción fue publicada en la Revista TRIA de la Asociación de Archiveros de Andalucía. Actualmente, varios grupos de trabajo diseñan estructuras de carpetas para procedimientos horizontales o relativos a materias específicas. Además, CARPE-DIEX colabora en el desarrollo de soluciones de automatización (RPA) para el tratamiento masivo de expedientes.

Enlaces de interés: [Link 1](#)

4. OBSERVATORIO DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL DE CUNDINAMARCA - OMSVC

Secretaría de Movilidad Contemporánea (Colombia)

Resumen del proyecto:

Inicialmente, la creación del Observatorio ha permitido estandarizar la recopilación de datos, integrando y sistematizando la información para

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

avanzar considerablemente en la consolidación de información provenientes del Observatorio de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, así como de organismos locales y regionales, el Observatorio ha implementado sistemas de información y tableros de control para el análisis y seguimiento de la información recopilada, permitiendo monitorear el tiempo real los comportamientos, tendencias y puntos críticos.

Público objetivo:

El OMSVC está dirigido a tomadores de decisiones, entidades públicas del orden nacional y territorial, organismos de control, investigadores, académicos, medios de comunicación y ciudadanía en general, quienes requieren información técnica, confiable y actualizada sobre la movilidad y la seguridad vial en el departamento y así fomentar la participación informada, la transparencia institucional y la generación de conocimiento en torno a la movilidad sostenible, segura y eficiente.

Innovación aportada:

El OMSVC ha implementado un desarrollo innovador para el seguimiento y monitoreo de los principales insumos estadísticos relacionados con la movilidad del departamento denominado Portal GIS Movilidad 360. Movilidad 360 Cundinamarca es una plataforma interactiva diseñada para monitorear en tiempo real los principales corredores viales del departamento. Esta herramienta permite a los usuarios explorar de manera inmersiva la infraestructura vial, identificar puntos críticos de siniestralidad y evaluar el estado de seguridad vial de las vías en zonas urbanas y rurales. La plataforma integra datos de tráfico en tiempo real, estadísticas de siniestralidad y auditorías de seguridad vial, proporcionando una visión completa y actualizada de las condiciones de las carreteras. A través de su interfaz intuitiva, los usuarios pueden acceder a mapas interactivos, informes detallados sobre accidentes, velocidad promedio, flujos vehiculares y riesgos asociados a cada tramo. Además, Movilidad 360 Cundinamarca está orientada tanto a la gestión de movilidad como a la prevención de siniestros viales, facilitando la toma de decisiones informadas para mejorar la seguridad en las vías.

Grado de colaboración:

Organiza:	Anfitrión:	Patrocina:
		 

Eficiencia en las AAPP

Para el OMSVC se han incorporado elementos de colaboración intra-administrativa mediante la participación de las gerencias de la Secretaría de Movilidad Contemporánea, facilitando la integración de datos y el análisis conjunto. A nivel inter-administrativo, se ha establecido articulación con entidades como la Agencia Nacional de Seguridad Vial y el DANE. También se ha promovido la colaboración público-social a través del acercamiento con medios de comunicación y organizaciones civiles para la difusión de información y generación de recomendaciones.

Escalabilidad del proyecto:

La iniciativa del OMSVC es replicable en otras organizaciones territoriales, dado que su estructura metodológica, basada en la estandarización de fuentes de información, integración de datos y análisis territorial, puede adaptarse a diferentes contextos. Se han realizado acciones de benchmarking con observatorios como el de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, identificando las buenas prácticas y fortaleciendo las capacidades técnicas, es así como su potencial de escalabilidad radica en la posibilidad de adoptar su modelo en provincias o municipios para mejorar la toma de decisiones basada en evidencia.

Resultados y mecanismos de medición:

La iniciativa del OMSVC ha sido evaluada a través del seguimiento al uso de: los 16 boletines estadísticos mensuales y los 8 aplicativos desarrollados en la plataforma GIS Movilidad 360, estos permiten visualizar y analizar indicadores de siniestralidad vial, velocidades, congestión y demás variables de movilidad. Como mecanismos de medición se ha empleado el monitoreo de descargas, visitas, solicitudes de información y retroalimentación de usuarios institucionales y ciudadanos. A nivel cuantitativo, se han generado más de 220 boletines técnicos y seis aplicativos interactivos desde inicios del 2024, facilitando la consulta georreferenciada de datos. A nivel cualitativo, la iniciativa ha mejorado la capacidad de respuesta institucional, el análisis territorial y la formulación de intervenciones basadas en evidencia.

Equilibrio coste-beneficio

Se ha logrado un buen equilibrio coste/beneficio mediante el aprovechamiento de herramientas tecnológicas ya disponibles, como la plataforma ArcGIS licenciada por la Gobernación, y el uso de talento humano

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

interno para el desarrollo de boletines y aplicativos. Esto ha permitido minimizar costos operativos mientras se maximizan los beneficios en términos de análisis, acceso a información y soporte a la toma de decisiones, fortaleciendo la gestión pública sin requerir grandes inversiones adicionales.

Sostenibilidad

Para garantizar la sostenibilidad del OMSVC se han adoptado medidas de asignación permanente de un equipo técnico dentro de la Secretaría, la inclusión de actividades en el Plan de Movilidad Sostenible y Seguro, Plan Departamental de Seguridad Vial, la Estrategia Departamental de Movilidad Activa y Sostenible y el fortalecimiento de capacidades internas para la gestión de datos, se han establecido alianzas estratégicas con el Observatorio Nacional de Seguridad Vial permitiendo el acceso continuo de la información oficial, asegurando la actualización periódica de los productos estadísticos.

Enlaces de interés: [Link 1.](#)

5. Obras con Capital Social

Gobernación de Cundinamarca (Colombia)

Resumen del proyecto:

“Obras con Capital Social” representa una experiencia innovadora de gobernanza colaborativa en la gestión de infraestructura vial rural, mejoramiento de sedes educativas y vivienda a través de los organismos de acción comunal de Cundinamarca. Es así, que en el marco de la ejecución de convenios solidarios que tienen como resultado obras civiles, las comunidades reconstruyen el tejido social, optimizan los recursos, impulsan el desarrollo rural y mejoran la calidad de vida de sus habitantes, contando con el acompañamiento técnico, social, contable, financiero y administrativo del Instituto.

Público objetivo:

Organiza:	Anfitrión:	Patrocinan:
		 

Eficiencia en las AAPP

Por favor, indica el público objetivo de la iniciativa (máximo 600 caracteres)
Los organismos de acción comunal son los protagonistas en la ejecución de las obras con capital social, si bien son los gestores directos, la utilidad de estos proyectos se extiende a la comunidad y a los vecinos del sector intervenido, facilitando: el transporte de cosechas, potencializando el turismo rural, mejorando la conectividad entre territorios y, dignificando los espacios educativos y los hogares; aportando así a la reducción de brechas y al mejoramiento de su calidad de vida.

Innovación aportada:

Experiencia donde las JAC consolidan esfuerzos institucionales, comunitarios, económicos y sociales en el marco de un convenio solidario orientado a la construcción de obras civiles. Empodera JAC como ejecutoras directas de las obras, permitiendo optimizar el uso de recursos públicos y garantizar que los beneficiarios sean las poblaciones más vulnerables; trasladando la ejecución de obras de interés social de firmas mega contratistas a las JAC, quienes conocen y viven las necesidades del territorio. La implementación de esta iniciativa se adelantó una fase de diagnóstico para caracterizar la población, posteriormente en la fase de estructuración se suscribieron convenios interadministrativos que permitieron el apoyo técnico, social y financiero; la fase de implementación se realizó una convocatoria pública para seleccionar los organismos comunales beneficiados; y finalmente, en la fase de ejecución y evaluación, se suscribieron los convenios solidarios y se realizó el acompañamiento técnico, social, contable, administrativo y jurídico durante el desarrollo de estos convenios para asegurar la calidad de las obras, la inversión de los recursos y la reconstrucción del tejido social.

Grado de colaboración:

La articulación institucional entre: el Instituto Departamental de Acción Comunal – Idaco, Secretaría de Educación, Secretaría de Vivienda, y el Instituto de Caminos y Construcciones de Cundinamarca – ICCU y por supuesto las Juntas de Acción Comunal; han aunando esfuerzos técnicos, financieros y administrativos para ampliar la inversión e impactar en un mayor número Juntas de Acción Comunal. Así mismo, se han realizado alianzas en las que las administraciones municipales han aportado recursos y facilitado maquinaria y soporte técnico en los proyectos. Adicionalmente, los organismos de acción comunal gestionan la colaboración público-privada

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



Eficiencia en las AAPP

logrando la donación de materiales que han permitido optimizar los recursos públicos y ampliar la cobertura de los proyectos.

Escalabilidad del proyecto:

Se ha demostrado que obras ejecutadas a través de las JAC se realizan conforme a estándares de calidad y durabilidad, y garantizan una inversión social eficiente, optimizando los recursos, priorizando las necesidades del territorio y aportando a la reconstrucción del tejido social, al promover la cohesión comunitaria, sentido de pertenencia y la confianza entre los actores locales. Sumado a lo anterior, las JAC aseguran procesos de ejecución marcados por la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad. Hoy por hoy, Cundinamarca es líder en el desarrollo de proyectos comunales, siendo referentes en la ejecución de Obras con Capital Social en el País.

Resultados y mecanismos de medición:

Se materializa a través de tres líneas de acción con resultados concretos y de alto impacto social, así: Placa huellas. Ejecutando 298 proyectos en 105 municipios para la construcción de 82.484m², alcanzando la construcción de 112.982m² de placa, lo que representa 30.499m² adicionales a lo inicialmente contratado y un rendimiento del 37%, gracias al trabajo articulado entre comunidades, administraciones y sector privado. Mantenimiento de sedes educativas rurales. Pionera a nivel nacional, permitió intervenir 247 sedes en 85 municipios, mejorando entornos escolares, fortaleciendo los vínculos entre la comunidad educativa y la sociedad civil. En esta estrategia se logró un rendimiento del 7%. Mejoramiento de vivienda rural. Esta línea de acción se intervinieron 800 hogares de 30 municipios priorizados, impactando la población más vulnerable ya que los beneficiarios se escogieron por votación en la asamblea general. La evaluación se realiza con el seguimiento técnico, social, financiero, administrativo y jurídico por un equipo interdisciplinario, logrando evidenciar el impacto social y resolver los conflictos comunitarios, todo ello en el marco del sistema de seguimiento de PDD.ç

Equilibrio coste-beneficio:

Este modelo de convenio solidario constituye una forma eficiente de ejecución presupuestal, ya que reduce cargas legales y tributarias, elimina la utilidad del contratista y minimiza los costos por imprevistos. Mientras que

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

en la contratación tradicional hasta el 35% del presupuesto se destina a estos rubros, en los convenios solidarios ese porcentaje se reduce al 15%, lo que permite canalizar un mayor porcentaje de recursos a inversión directa en infraestructura. Esto se traduce en una asignación del gasto público más equitativa, eficiente y orientada al impacto real en los territorios.

Sostenibilidad:

Para garantizar la sostenibilidad de la estrategia, se implementó un acompañamiento integral técnico, social, financiero, administrativo y jurídico a los organismos de acción comunal ejecutores de los convenios solidarios. Esta asistencia fortalece sus capacidades, asegurando la presencia del equipo en los territorios promoviendo la calidad y transparencia de las obras, promueve el empoderamiento comunitario y facilita la apropiación local de los procesos, asegurando la continuidad y sostenibilidad del modelo.

Enlaces de interés: [Link 1.](#) [Link 2.](#) [Link 3.](#) [Link 4.](#) [Link 5.](#) [Link 6.](#) [Link 7.](#) [Link 8.](#) [Link 9](#)

6. Transformación del Ecosistema del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas

Dirección General de Contrataciones Públicas (República Dominicana)

Resumen del proyecto:

La DGCP impulsa una ruta de transformación del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP), orientada a la transparencia, la automatización y la interoperabilidad. Esta transformación incluye el Sistema

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

de Información de Contrataciones Públicas, alertas tempranas para la gestión de riesgos y un portal de APIs públicas que facilita el acceso abierto a los datos y la integración con otras plataformas.

Público objetivo:

La experiencia de innovación digital de la DGCP puede ser replicada por instituciones de compras públicas, agencias de modernización, gobiernos locales, organismos internacionales, academias y sociedad civil. Todos pueden aprovechar este modelo para mejorar procesos, adoptar tecnologías, impulsar la transparencia, fortalecer capacidades y promover contrataciones más abiertas, ágiles y eficientes.

Innovación aportada:

La iniciativa es innovadora al repensar el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas como un ecosistema modular de servicios interoperables. Se implementaron metodologías como design thinking para mapear la experiencia de los usuarios y detectar fricciones, y learning by doing para validar soluciones mediante pilotos funcionales con retroalimentación continua. La fase de exploración incluyó entrevistas y análisis de datos para identificar oportunidades. En la experimentación se construyeron prototipos como el sistema de alertas tempranas y el portal de información. En la fase de entrega, se escalaron herramientas como el Sistema de Información de Contrataciones Públicas con una nueva infraestructura que permite una mejor usabilidad y automatización. Esta lógica ha permitido iterar soluciones que responden a necesidades reales, con foco en transparencia, eficiencia y confianza pública.

Grado de colaboración:

La estrategia ha sido diseñada y ejecutada desde las capacidades técnicas internas de la DGCP, mediante equipos multidisciplinarios que lideran el desarrollo, implementación y mejora de productos digitales. Esta base se ha fortalecido con colaboraciones interinstitucionales: el MAP y la OGTIC brindaron asistencia técnica para alinear la estrategia con estándares de interoperabilidad, automatización y calidad. El BID ha aportado financiamiento clave para la modernización de la infraestructura tecnológica del SECP, facilitando su evolución como ecosistema.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Escalabilidad del proyecto:

La iniciativa es altamente replicable gracias a su enfoque modular, uso de estándares abiertos y desarrollo con capacidades técnicas internas. Su arquitectura permite escalar componentes como el sistema de alertas, el portal de APIs o el sistema de información a otras instituciones o países. Se han realizado acciones de benchmarking y colaboración con entidades de Perú, Colombia, Honduras, Chile, México y Guatemala, compartiendo la experiencia en foros internacionales como la OEA y generando interés en la adopción de modelos similares en otros sistemas de compras públicas.

Resultados y mecanismos de medición:

La transformación del sistema electrónico ha mejorado la eficiencia, transparencia y calidad del servicio. Se redujo en un 15 % el tiempo promedio de contratación, y en más de 50 % en modalidades clave como licitación y sorteo de obras. El Registro de Proveedores del Estado (RPE) aumentó un 38 % con 32,271 nuevos suplidores. La integración del sistema con SIGEF ha agilizado pagos. El periodismo de investigación se fortaleció con el portal de datos abiertos y la API pública. Se han recibido más de 987,000 ofertas en línea y habilitado 554 instituciones en el SECP. Se implementaron 25 herramientas digitales con IA que mejoran análisis, visualización y gestión pública.

Equilibrio coste-beneficio:

La iniciativa logró un alto equilibrio coste/beneficio al dejar de depender de un proveedor externo para el mantenimiento del SECP, lo que representaba un gasto anual de RD\$60 millones. Al asumir el desarrollo con capacidades internas, se eliminaron estos costos, se aceleraron los tiempos de respuesta y se fortaleció la autonomía técnica. Con recursos limitados, se han implementado más de 25 herramientas digitales, maximizando el retorno institucional y generando valor público.

Sostenibilidad:

La sostenibilidad se respalda con el fortalecimiento de equipos internos, el uso de componentes modulares y la implementación de buenas prácticas de gobernanza de código. El nuevo reglamento 416-23 establece el uso

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



obligatorio del SECP, reforzando su institucionalidad y garantizando su permanencia como eje central de las contrataciones públicas. Se incluyen políticas de mantenimiento, control de versiones y planificación presupuestaria alineada a la evolución del sistema.

Enlaces de interés: [Link 1](#). [Link 2](#). [Link 3](#). [Link 4](#). [Link 5](#). [Link 6](#).

7. Centros de Impresión de Dni Electrónico

Descentralizado

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec (Perú)

Resumen del proyecto:

Es una solución tecnológica para optimizar el proceso de emisión del DNle a nivel nacional, descentralizando el proceso de personalización en diferentes puntos en el Perú. Se implementaron 27 impresoras de DNle en diferentes Centros de Servicios a nivel provincial (15) y en Lima (12), reduciendo el tiempo de personalización de 10 a 4 días en dichos centros, con entrega en el mismo día. Esto simplifica tanto la emisión, como la logística eliminando envíos desde Lima beneficia al ciudadano a nivel nacional. Administran su propio control del abastecimiento de los DNle a ser impresos.

Público objetivo:

Con alcance para los 34,350,000 ciudadanos, a nivel nacional e internacional (peruanos que viven en el extranjero).

Innovación aportada:

Se aplicó la Directiva 435-GCI del RENIEC Gestión de la Innovación, qque comprende: Identificar Iniciativa, esclarecer Iniciativa. Trazar Solución, Demostrar Validez y Dejar en Operación. Identificar Iniciativa. Se identificó la necesidad de reducir los tiempos de atención a los ciudadanos en la emisión del DNle. Esclarecer Iniciativa. Se compiló información de los más de 400 centros de atención a Nivel nacional sobre las demoras en la entrega del DNle.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



Eficiencia en las AAPP

Trazar solución. Se diseñaron diversas alternativas de distribución de centros para reducir tiempos y se determinó descentralizar los centros de impresión, a nivel nacional. Demostrar Validez. Se desarrolló el proyecto, incluyendo la habilitación de la infraestructura física de los ambientes de producción, adquisición, instalación, pruebas de los equipos, preparación y capacitación al personal operativo y la gestión de los procesos en cada centro descentralizado. Se implementó en oficinas Piloto, habiéndose realizado una marcha blanca probando la eficacia de la solución, con el objeto de replicar a los demás centros de atención. Dejar en operación. A la fecha se encuentran Operando 27 Centros de Impresión de DNI Electrónico

Grado de colaboración:

Intra-administrativa - RENIEC: Dirección de Registros de Identificación - Sub Dirección de Procesamiento de Identificación 15 personas definiendo procedimientos, controlando el avance del proyecto, aprobando los entregables y ejecutando las pruebas del servicio. - Oficina de Tecnología de la Información OTI. 15 personas. Desarrollaron los módulos informáticos del proyecto, soporte técnico y acompañamiento en coordinación con el órgano DRI. - Oficina de Comunicación y Prensa, a cargo de la difusión a nivel nacional del servicio mediante redes sociales, prensa escrita, radio , TV e Instituciones del estado - Clientes. Ciudadanos que colaboraron en la marcha blanca. - Dirección de Servicios registrales. En la implementación de los Centros de atención.

Escalabilidad del proyecto:

Sí es replicable para otras instituciones, una de las bases que se tomó para poder considerar la descentralización de los centros, fue la de la Superintendencia de Migraciones, la cual descentralizó sus puntos de atención, sin embargo, la emisión promedio de Migraciones al mes ronda entre los 100 a 200,000 pasaportes electrónicos, siendo en el caso de RENIEC una demanda mensual de aproximadamente 550,000 DNIs, esto llevó a que si bien es cierto que la metodología de descentralización de Migraciones pudiera ser un elemento con el cual comparar, la solución del RENIEC tenía que ser más robusta y escalable a fin de satisfacer la demanda del pueblo peruano.

Resultados y mecanismos de medición:



Eficiencia en las AAPP

Se ha llegado a impactar a aproximadamente 3,083,037 ciudadanos en todo el Perú, desde el año 2021, los cuales han sido beneficiados al realizar gestiones más rápidas, ahorrando tiempo y recursos al ser procesado su DNI de manera regional. Se ha reducido el tiempo del proceso de personalización del DNle de 10 días a 4 días, para una vez personalizado realizar la entrega en el día, lográndose ahorros internos de tipo logístico (distribución) y procesos mas simples, al ampliar la capacidad de entrega de DNle a la población, esto implica contar con un documento más seguro, incluyendo certificados y firma digital. En otras organizaciones también se puede tener el mismo enfoque de descentralización de los servicios, mejorando los tiempos de atención de los ciudadanos, así como la simplificación de los procesos internos, con lo cual toda la sociedad se beneficia.

Equilibrio coste-beneficio:

El RENIEC, tiene como misión el dar acceso a la identificación a los ciudadanos. Antes, la no descentralización implicaba plazos de hasta 15 días para obtener un DNI aproximadamente para un 30% de usuarios. La descentralización redujo este plazo a 4 días en promedio. Con una emisión mensual de 550,000 DNIs, esto podría generar un ahorro anual a la sociedad de S/ 110 millones para 2025. El impacto social es alto, especialmente para personas en pobreza y pobreza extrema, quienes incurrían en mayores costos de transacción.

Sostenibilidad:

Los centros de impresión descentralizados tienen un horizonte de mantenimiento de 10 años y un costo operativo anual aproximado a S/ 193,000. Este costo se financia en un 25% con fondos públicos y el 75% restante a través del Proyecto de Inversión "MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE REGISTROS CIVILES E IDENTIFICACIÓN DE CALIDAD A NIVEL NACIONAL", cofinanciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Operan con personal a tiempo completo y se rigen por el documento normativo GP-016-DRI/SDPI/003 "Procesamiento de Solicitudes del DNI/DNle y rectificación de datos en el RUIPN" V1

Enlaces de interés: [Link 1.](#) [Link 2.](#) [Link 3.](#) [Link 4.](#)

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



8. MAT.Gto (Modelo Alertamiento Tributario del Estado de Guanajuato)

Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG) (México)

Resumen del proyecto:

MAT.Gto transforma el proceso de fiscalización con un enfoque preventivo y proactivo. Usa analítica de datos, automatización, inteligencia artificial y machine learning para detectar omisiones fiscales y generar alertas. Procesa grandes volúmenes de datos en 6 etapas: integración, limpieza, exploración, selección de variables, modelado y visualización. MAT.Gto es el futuro de la fiscalización; impulsa la formalidad, reduce la evasión y elusión fiscal, beneficia las finanzas públicas y establece un nuevo estándar en la eficiencia operativa de las instituciones tributarias.

Público objetivo:

El proyecto está dirigido a todas las personas físicas y morales que, conforme al marco normativo estatal, están obligadas al cumplimiento de contribuciones estatales en Guanajuato. En el estado la Población Económicamente Activa se estima en 3 millones de personas y 70 mil personas morales.

Innovación aportada:

MAT.Gto es un proyecto innovador, ya que transforma el proceso de fiscalización al combinar tecnologías avanzadas con perfiles especializados, redefiniendo la estructura de la administración pública. Sustituye el enfoque correctivo tradicional por uno proactivo, anticipando conductas fiscales, lo que permite diseñar estrategias orientadas a fomentar el cumplimiento. Su capacidad para optimizar los recursos públicos, transformar datos en información útil, reducir los costos de fiscalización y aumentar la recaudación lo convierte en una herramienta eficaz. Además, el uso de software libre, su bajo costo de implementación y su alta rentabilidad hacen de MAT.Gto una solución sostenible y replicable para mejorar la recaudación

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

en cualquier entidad federativa, posicionándolo como un nuevo estándar en fiscalización inteligente.

Grado de colaboración:

MAT.Gto es un desarrollo propio del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG)

Escalabilidad del proyecto:

La iniciativa es replicable en otras organizaciones gracias a su uso de software libre, su bajo costo de implementación y su alta rentabilidad. Estas características la convierten en una opción viable para mejorar la recaudación de impuestos locales en cualquier entidad federativa. Aunque no se han realizado acciones formales de benchmarking, su diseño modular y escalable permite adaptarlo a distintos contextos institucionales. MAT.Gto ha demostrado ser 390 % más rentable que los procesos tradicionales de fiscalización.

Resultados y mecanismos de medición:

MAT.Gto ha sido evaluado mediante indicadores cuantitativos y cualitativos. A nivel cuantitativo, logró recuperar más de 1,600 millones de pesos por omisiones fiscales y regularizó a cerca de 130 mil contribuyentes, con una tasa de retorno de 22 pesos por cada peso invertido, superando en 390 % la rentabilidad de la fiscalización tradicional. A nivel cualitativo, fortaleció la percepción de riesgo y el cumplimiento voluntario, elevando la tasa de cumplimiento del 29 % al 44 %. La evaluación se ha realizado con base en el análisis de resultados operativos, financieros y de cumplimiento, permitiendo identificar mejoras y ajustar estrategias. La iniciativa también se distingue por su enfoque ético, al reducir la discrecionalidad en la fiscalización. Asimismo, ha sido reconocida a nivel nacional por instituciones públicas y privadas, destacando su innovación e impacto positivo en la gestión tributaria.

Equilibrio coste-beneficio:

MAT.Gto ha demostrado ser 390 % más rentable que los procesos tradicionales de fiscalización. Este resultado se ha logrado mediante el uso de tecnologías de bajo costo, como software libre, automatización de procesos y el aprovechamiento de datos institucionales existentes. Además, su adaptabilidad ha permitido mantener el modelo en constante evolución,

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



Eficiencia en las AAPP

incorporando inteligencia artificial, simplificación administrativa y mejora continua de procesos.

Sostenibilidad:

La sostenibilidad de MAT.Gto se asegura mediante software libre, un modelo modular y escalable, y el uso de datos institucionales. Se convirtió el costo de almacenamiento en inversión estratégica; los modelos se actualizan y ajustan con base en resultados. Se fortaleció al equipo operativo con capacitación continua y se mejora la estructura de datos estatales. Esto permitió que la rentabilidad pasara de 8 a más de 22 pesos por cada peso invertido.

Enlaces de interés: [Link 1.](#)

9. SISTEMA DE FIRMADO ELECTRÓNICO MASIVO DE NOTIFICACIONES-GTO

Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración Gobierno del Estado de Guanajuato (México)

Resumen del proyecto:

Automatizar el firmado de requerimientos fiscales para su emisión y entrega, con el fin de dar seguimiento a la notificación y cumplimiento de contribuyentes omisos, y apoyarles en su pronta regularización en el sistema

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

tributario federal en sus declaraciones mensuales y anuales de impuestos federales tales como Impuesto Sobre la Renta (ISR), Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuesto Especial sobre Producción y Servicios, Retenciones Asimilados a Salarios, entre otras.

Público objetivo:

300 servidores públicos operativos del proceso, entre personal de las oficinas de servicios al contribuyente, notificadores, autorizadores y revisores.

609,156 contribuyentes estatales a diciembre 2024, que pueden ser sujetos de notificaciones de obligaciones federales por parte del estado.

Innovación aportada:

Ventajas Competitivas del Proyecto

- Implementación de la validación de firma electrónica por medio de QR, en cumplimiento a las condiciones de la negociación y acuerdos con la federación, para el uso de la firma electrónica estatal
- Implementación de una nueva tecnología en el uso de firma electrónica masiva a través del token de autenticación, que permitió evolucionar de un firmado por grupos de máximo 50 documentos a firmado masivo

Tecnologías Aplicadas en el Proyecto

- Analítica de datos

Mediante la reportería generada se pueden producir análisis sistemáticos de datos referentes a las notificaciones (morosidad, zonas, etc.). Así mismo se deben emplear algoritmos para su mejor distribución.

- Cómputo en la nube

Mediante el uso de una red de servidores remotos se realiza la administración de las notificaciones para su preparación de firmado, así como la funcionalidad del firmado electrónico.

- Seguridad avanzada

Uso del token de seguridad, también conocido como token de autenticación o token criptográfico.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Grado de colaboración:

El proceso de Notificaciones fiscales de Contribuyentes Omisos se llevaba a cabo de forma manual por la Dirección de Ejecución del Servicio de Administración Tributaria del

Estado de Guanajuato (SATEG) y quién en colaboración con la Dirección de Tecnologías, gestionó la iniciativa del proceso de digitalización de la expedición y firma de las notificaciones. La Dirección de tecnologías bajo su metodología de basada en Scrum y diseño de procesos web, elaboró un plan de trabajo para el proyecto definiendo así, sesiones de levantamiento de requerimientos, maquetas muestra del sistema. pruebas de funcionalidad en maquetas interactivas y el desarrollo de código del producto final, todo esto en acompañamiento del usuario final.

Escalabilidad del proyecto:

El proyecto del Firmado Electrónico Masivo de Notificaciones puede replicarse en diferentes organismos de naturaleza fiscal, esto dado que las tecnología utilizadas y el proceso definido permite la adopción fácil para el firmado de cualquier tipo de notificación fiscal.

Resultados y mecanismos de medición:

- Reducción del Tiempo de Ejecución del Proceso. La innovación del proceso de notificación de requerimientos de obligaciones omitidas ha dado como resultado una mejora significativa del proceso, disminuyendo en 31% el tiempo de operación, pasando de 13 a 7 días en promedio.
- Aumento en la productividad. Gracias a la mejora del proceso de vigilancia plus, se incrementó considerablemente la productividad del equipo operativo, pasando de 10,000 requerimientos mensuales atendidos a 15,000; lo cual se traduce en mayores ingresos para la federación y para el estado.
- Se redujo el tiempo de firmado autógrafo a un firmado electrónico de las notificaciones de 72 horas a 10 horas.
- Beneficios en el aumento de la recaudación de impuestos.

Equilibrio coste-beneficio:

Aumento en recaudación. La rapidez en la notificación incrementa el incentivo económico que se recibe por parte de la federación, ya que se recibe un beneficio por la cantidad de contribuyentes notificados, así como

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



un porcentaje del total recaudado por concepto de dichas contribuciones, por lo anterior se considera de gran impacto el beneficio obtenido tanto para atención de los contribuyentes como para el patrimonio de la Administración Pública Estatal.

Sostenibilidad:

El cumplimiento normativo en la entrega de notificaciones fiscales es interminable y la infraestructura del proyecto se tiene en seguimiento para su mejora constante en temas de innovación, proceso, seguridad y código base, esto con el objetivo de mejorar el sistema de firmado de notificaciones y mantener el proceso en marcha 24/7 como lo exige la operación diaria de la administración pública estatal.

Enlaces de interés: [Link 1.](#)

10. Cara a Cara Digital

Cabildo Insular de Tenerife (CIT)

Resumen del proyecto:

Sistema interactivo implantado en las Oficinas de Atención Ciudadana. Consta de 2 sesiones virtuales que se ejecutan sobre un equipo con 2 pantallas. Cada sesión se visualiza en una pantalla:

- Pantalla del gestor: donde se ejecuta la sesión del gestor y donde éste gestiona la cita y se tramita el procedimiento.
- Pantalla de la ciudadanía: donde se ejecuta la sesión del ciudadano/a y donde éste puede visualizar, comprender y participar activamente en el proceso, viendo en tiempo real lo que se está haciendo con sus datos o su expediente.

Ambas sesiones pueden ser controladas por el gestor.

Público objetivo:

El público objetivo son los ciudadanos, con el objetivo de:

- Personalizar la atención digital sin dejar de ser eficiente.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

- Fomentar la confianza y la transparencia en la gestión administrativa.
- Guiar a la ciudadanía en trámites complejos de forma visual y accesible.
- Acercar la tecnología a todos los perfiles de usuarios, incluidos quienes tienen menos habilidades digitales.
- Reducir errores y evitar repetir trabajos, al validar visualmente la información junto con la persona interesada.
- Proteger los datos personales de la ciudadanía

Innovación aportada:

Sí, se han introducido nuevas tecnologías de virtualización del puesto de trabajo del gestor, para evolucionarlo a un modelo de atención más integral, centrado en la atención personalizada, la orientación y la tramitación efectiva de las solicitudes de los ciudadanos.

- Fase 1: Identificación de la oportunidad: Se detecta la necesidad de dar un apoyo más integral a la ciudadanía sin los conocimientos ni recursos tecnológicos para realizar determinados procedimientos electrónicos.
- Fase 2: Evaluación de ideas: el equipo de trabajo valora varias ideas, primando la sencillez y seguridad en los datos de la ciudadanía. Se realizan pilotos con varios tipos de equipo y tecnologías.
- Fase 3: Desarrollo de una idea seleccionada. Partiendo de equipos clásicos para que fueran usados por la ciudadanía directamente, se evolucionaron a equipos con escritorios virtuales y finalmente al modelo que se plantea en esta iniciativa.
- Fase 4: Puesta en marcha. Tras verificar la efectividad del modelo, se inicia su despliegue en las oficinas de atención a la ciudadanía.
- Fase 5: Seguimiento (fase actual): El equipo de trabajo está haciendo seguimiento de los puestos que ya implementan este nuevo modelo.

Grado de colaboración:

El aspecto más destacado es la colaboración intra-administrativa entre el Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios, con experiencia en la gestión de servicios a la ciudadanía, reconocida por certificaciones (AENOR Organización comprometida con las personas mayores, AENOR Carta de Servicios, SPG Accesibilidad, Sello EFQM +200) y el Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas (STII) con experiencia en

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



nuevas tecnologías de virtualización del puesto de trabajo y normativas de seguridad informática (ENS).

Escalabilidad del proyecto:

La iniciativa es replicable en cualquier organización que preste servicios de atención a la ciudadanía.

A nivel tecnológico solo es necesario contar con puestos de trabajo equipados adecuadamente (equipo con doble pantalla, teclado y ratón) y un servicio de virtualización de escritorios sobre los que será necesario aplicar determinadas configuraciones para disponer de los escritorios virtuales o sesiones necesarias: sesiones persistentes para los gestores y sesiones no persistentes para la ciudadanía, de tal forma que la información que introduzca en su pantalla/sesión (claves, certificados, documentos, etc.) no se mantendrá en otras sesiones con otros ciudadanos/as.

Resultados y mecanismos de medición:

En el momento de presentar la iniciativa, ésta acaba de ser desplegada y estamos en la fase de obtención de resultados medibles. Las primeras impresiones con los ciudadanos están siendo positivas, ya que se han detectado las siguientes mejoras en la atención a éstos (trasladadas por la propia ciudadanía):

- Se ha mejorado la calidad de la atención y la percepción del servicio
- Ha aumentado el nivel de comprensión y autonomía del ciudadano.
- Disminución de la sensación de opacidad o incomprensión de trámites.
- Se ha conseguido impulsar la alfabetización digital de forma indirecta.
- Se consigue una adaptación a diversos niveles de competencia digital y es respetuoso con la diversidad funcional.
- Se ha mejorado la seguridad en el tratamiento de los datos del ciudadano, ya que toda la información que introduzca en su pantalla (claves, certificados, documentos, etc.) no se mantendrá en otras sesiones con otros ciudadanos/as

Equilibrio coste-beneficio:

El coste económico específico de la iniciativa ha sido mínimo ya que se han utilizado recursos (equipos y sistemas de virtualización) ya implantados en el

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



CIT y que se desplegaron inicialmente para facilitar el teletrabajo y para los puestos de personal con alta movilidad (que trabajan en diferentes puestos físicos dentro de la organización). El principal coste ha estado en los recursos humanos del equipo de trabajo conformado para impulsar e implantar esta iniciativa. Por lo tanto, el beneficio de la iniciativa está siendo considerablemente alto respecto a un coste económico reducido.

Sostenibilidad:

Desde Atención Ciudadana se ha formado al personal gestor que trabaja en la iniciativa para que use los recursos de forma adecuada. También se están orientando las citas con la ciudadanía para que hagan uso de esta iniciativa siempre que sea de interés. A nivel tecnológico, el STII está teniendo en cuenta los recursos técnicos necesarios para mantener la infraestructura que soporta la iniciativa de forma óptima. Y por último, se mantiene el equipo de trabajo, que se seguirá reuniendo para analizar resultados y obtener feedback de los gestores de cara a ir evolucionando y mejorando el sistema.

11. Centro de Excelencia - Unidad de Automatización Inteligente

Agencia Digital de Andalucía - Junta de Andalucía (España)

Resumen del proyecto:

La Unidad de Automatización Inteligente (UAI) es el Centro de Excelencia de la Junta de Andalucía pionero en el sector público español al implementar un modelo de hiper automatización centrado en la innovación, eficiencia y calidad del servicio público.

Tecnologías como Robotic Process Automation (RPA), Intelligent Document Processing (IDP) e Inteligencia Artificial han permitido gestionar automáticamente más de 2,6 millones de expedientes en 79 procesos, logrando reducir la carga administrativa, asegurar la sostenibilidad y fortalecer la legitimidad institucional y el bienestar social.

Público objetivo:

Organiza:	Anfitrión:	Patrocinan:
		 

Eficiencia en las AAPP

Los gestores han sido los principales beneficiarios de la UAI, con la implantación de una nueva cultura donde humanos y robots trabajan de manera coordinada. Para ello, se les ha acompañado desde el primer momento, facilitando la gestión del cambio garantizando una evolución sostenible, eficiente y segura.

Además, se ha logrado un gran impacto en la calidad del servicio público ofrecido a la ciudadanía, asegurando sus derechos y proporcionando un apoyo efectivo, especialmente a quienes más lo necesitan cumpliendo plazos y garantías, aumentando la confianza y legitimidad de la Administración.

Innovación aportada:

En 2022, la UAI con la ayuda de las tecnologías de Robotic Process Automation e Intelligent Document Processing aborda principalmente ayudas y subvenciones con gran volumetría de solicitudes y plazos de tramitación imposibles de cumplir con los recursos humanos disponibles.

En 2023, se trabajó en la puesta en marcha de una metodología basada en los principios de Lean Management, permitiendo agilizar los desarrollos e iniciar su ejecución en plazos de tiempo muy breves. También se implementaron los primeros robots de uso inmediato, que se adaptan de manera particular a cada centro administrativo sin necesidad de programación.

En 2024 se crea la comunidad UAI Developers para aprovechar el talento entre los profesionales públicos formándoles para el desarrollo de sus propios robots. La iniciativa ya cuenta con personas en todas las provincias andaluzas.

En 2025 se ha creado UAI DOC, unidad especializada en el procesamiento inteligente de documentos que incorpora IA Generativa para tratar formatos complejos, adaptándose a distintos tipos documentales utilizando herramientas clásicas como expresiones regulares, e innovadoras como machine learning e Inteligencia Artificial Generativa.

Grado de colaboración:

UAI comienza a dar servicio con el apoyo de un contrato con un valor total estimado superior a los 10 millones de euros y una duración de cuatro años adjudicado a la UTE EY-Servinform, basado en la solución tecnológica de

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



UIPATH, colaborando en el descubrimiento, diseño, desarrollo y operación de los automatismos, entre otros.

Esta transformación digital de la Junta de Andalucía no hubiera sido posible sin el liderazgo e implicación de las Consejerías y Delegaciones Territoriales, siendo claves en la definición de los detalles del proyecto, de manera que los automatismos redujesen al máximo las tareas repetitivas e intervención del gestor, así como la recopilación de casos de uso con los que entrenar el automatismo, validación de pruebas e identificación de mejoras.

Escalabilidad del proyecto:

El Centro de Excelencia ofrece una solución escalable al disponer una única plataforma de automatización inteligente centralizada para la toda la Junta de Andalucía, a través de herramientas y metodología compartida, facilitando las economías de escala tanto en orquestación de los robots como reutilización de los automatismos ya desarrollados.

También se dispone de un desbordamiento en modo RaaS (Robots as a Service) y despliegue en la nube de la solución tecnológica para el tratamiento inteligente de documentos, que permiten atender picos en la demanda de manera ágil y sostenible.

Resultados y mecanismos de medición:

La UAI se ha convertido en referente de innovación para el sector público robotizando un total de 79 procesos en 8 provincias. Hasta ahora, los robots han permitido gestionar más de 2,6 millones de expedientes y 4 millones de documentos de forma ágil, aumentando exponencialmente la eficiencia de la Administración, verificando de forma automatizada más de 8 millones de requisitos. Para ello han empleado más de 700.000 horas. Además, se han logrado las siguientes ventajas:

Agilidad y flexibilidad. Los robots ofrecen disponibilidad 24x7 y fácil escalado ante incrementos puntuales de la demanda.

Aumento de la motivación y el rendimiento profesional. La reducción de tareas repetitivas permite a los profesionales dedicarse a ofrecer un servicio más personalizado y de mayor valor a la ciudadanía.

Reducción de errores, mediante la estandarización de la tramitación de procedimientos, especialmente tareas susceptibles a errores.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



Eficiencia en las AAPP

Minimización de los tiempos de puesta en marcha de nuevas automatizaciones, con la implementación de robots genéricos que no requieren desarrollo adicional para su funcionamiento.

El uso de IA Generativa ha sido un acelerador para el procesado de documentos.

Equilibrio coste-beneficio:

Todas las iniciativas de automatización, antes de su aprobación, se evalúan para superar el umbral de viabilidad técnica y económica. Uno de los criterios clave que se miden es que el retorno de la inversión se produzca en menos de un año, garantizando así que los beneficios operativos obtenidos compensen rápidamente la inversión realizada.

Desde 2020, los robots han empleado más de 700.000 horas en la ejecución de tareas, liberando a los gestores de su realización. Adicionalmente a la recuperación de tiempo, se puede destacar la agilidad, la motivación profesional o la reducción de errores.

Sostenibilidad:

El empleado público ha sido el motor de la evolución de la Administración andaluza, adoptando un nuevo modelo de trabajo donde los robots son compañeros virtuales que complementan su labor en el día a día.

La incorporación de inteligencia artificial generativa al procesamiento documental ha supuesto un salto cualitativo sin precedentes. En apenas unos meses, la demanda de tratamientos documentales complejos que requieren la utilización de inteligencia artificial ha crecido de forma exponencial, reflejo del valor aportado y de la capacidad de adaptación de la solución tecnológica.

Enlaces de interés: [Link 1.](#)

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



12. “Expediente único móvil”: Acceso interoperable a la información de inspección desde dispositivos portátiles.

Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo y Empleo del Gobierno de Canarias (España)

Resumen del proyecto:

Integración tecnológica y organizativa entre servicios de inspección en la CCAA de Canarias, permitiendo actuaciones inspectoras, coordinadas y eficientes, con protocolos conjuntos en los sectores de turismo, comercio y consumo y Cuerpo General de la Policía Canaria (CGPC) como agente colaborador. La “agenda transversal” única e interoperable permite inspecciones integradas y actas automatizadas. El resultado es una acción pública más eficiente y transparente que incrementa la confianza de la ciudadanía y del sector empresarial al percibir una inspección ordenada, profesional y unificada.

Público objetivo:

La ciudadanía y el sector empresarial turístico y comercial que están sujetos a inspecciones, velando así por la calidad de los servicios a la ciudadanía, agilizando la tramitación de los procedimientos administrativos al personal técnico y administrativo de los servicios de inspección y al CGPC. Los inspectores disponen de los expedientes y herramientas para realizar la inspección in situ.

Innovación aportada:

Supone una innovación organizativa y tecnológica. Se han integrado por primera vez distintos sistemas de información (INTUR, INDCOM, SIGAP-PAC), con interoperabilidad e integraciones directas, generando expedientes y actas unificadas. La “agenda transversal” permite programación conjunta y seguimiento en tiempo real. Se han introducido herramientas de generación de cuestionarios automáticos, checklists de comprobación, asistentes inteligentes de gestión del conocimiento, y automatización documental con validación previa. La metodología ha seguido las fases de diagnóstico

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

(problemas de duplicidad y fragmentación), diseño técnico (interoperabilidad y backoffices conectados), pilotaje (Turismo, Comercio y CGPC), y evaluación mediante cuadro de mando integral.

Adicionalmente se han incluido sistemas en Movilidad (dispositivos móviles) de forma que todos los agentes inspectores tramiten electrónicamente y sincronizados con la consulta de expedientes.

Grado de colaboración:

La colaboración interdepartamental ha sido en las áreas de turismo, comercio, trabajo y consumo y el CGPC a nivel interadministrativo. Se han coordinado equipos de trabajo de las distintas Direcciones Generales, bajo la coordinación de la Secretaría General Técnica de Turismo y Empleo. Se ha firmado un protocolo con el CGPC para actuar como colaborador en inspecciones. La implicación de los departamentos ha sido alta, con sesiones técnicas, jornadas formativas y desarrollo conjunto de herramientas. También se han conectado plataformas externas (SEGSOCIAL, AEAT, Catastro) para interoperar vía PLATINO/Intermediación.

Este proyecto ha supuesto una innovación organizativa, procedimental, de compartición de datos/informes, e incluso de inspecciones entre todos los actores involucrados.

Escalabilidad del proyecto:

Es completamente replicable en otros ámbitos inspectores (salud pública, medio ambiente, industria...). La arquitectura modular, basada en APIs y plataformas compartidas, facilita su adaptación. El benchmarking se ha realizado con experiencias previas en digitalización administrativa, pero el enfoque canario es pionero al integrar coordinación operativa real entre departamentos y cuerpos policiales en movilidad. Su potencial de escalado incluye su extensión a Cabildos u otras CCAA.

Resultados y mecanismos de medición:

Se ha evaluado a través de un Cuadro de Mando Integral con métricas en tiempo real. Resultados hasta la fecha:

Turismo: 14.314 expedientes de inspección y 2.545 de instrucción.

Comercio: 1.653 inspecciones y 5.572 reclamaciones.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Eficiencia en las AAPP

CGPC: 460 actuaciones en movilidad.

Impacto cualitativo:

Reducción de visitas múltiples al mismo establecimiento.

Mejora en la percepción ciudadana y empresarial.

Aumento de la eficiencia operativa.

Herramientas utilizadas: backoffices compartidos, actas normalizadas, protocolos automáticos de intercambio de datos, etc. Se ha reducido el tiempo medio de tramitación y aumentado la capacidad inspectora sin aumentar recursos humanos.

El proyecto se ha desarrollado siguiendo una aproximación ágil de tal forma que la incorporación de una nueva inspección implica un proceso iterativo donde se realiza un diseño, configuración del sistema, formación, despliegue, gestión del cambio y evaluación.

Equilibrio coste-beneficio:

Se ha logrado al reutilizar infraestructuras existentes (PLATINO, Sede Electrónica, sistemas propios), sin necesidad de adquirir nuevos sistemas. La automatización de tareas (cuestionarios, actas, clasificación documental) ha reducido la carga manual y ha permitido mantener o aumentar la productividad sin ampliar plantilla. La colaboración con la CGPC ha optimizado el despliegue territorial con bajo coste adicional. Gracias a esto, se han evitado traslados a islas no capitalinas para la realización de las inspecciones.

Sostenibilidad:

Se ha garantizado mediante integración en la infraestructura TIC del Gobierno de Canarias, el uso de estándares abiertos y la continua formación del personal. El sistema cuenta con mantenimiento centralizado y evolución progresiva según necesidades. La interoperabilidad permite incorporar nuevos departamentos fácilmente. Además, la sostenibilidad operativa está asegurada por los protocolos conjuntos y el uso compartido de herramientas y datos.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Queda garantizada además por la reutilización de soluciones tecnológicas, metodologías y experiencias, lo que supone un ahorro y eficacia en la gestión.

Enlaces de interés: [Link 1.](#) [Link 2.](#)

13. TEP (Transparencia Entidades Privadas) mejora de la eficiencia

Generalitat Valenciana- Presidencia- Dirección General de Transparencia y Participación (España)

Resumen del proyecto:

La Generalitat Valenciana ha creado una plataforma para que las entidades privadas que reciben ayudas públicas cumplan con sus obligaciones de transparencia. Las entidades deben introducir la información requerida sobre su organización. Para mejorar la eficiencia y reducir el trabajo, se ha automatizado la carga de datos sobre subvenciones, contratos y convenios, accesibles desde el portal de transparencia GVA Oberta mediante un buscador para toda la ciudadanía.

Público objetivo:

El proyecto tiene como objetivo facilitar el cumplimiento de las obligaciones que exige la legislación de transparencia de la forma más fácil y rápida. El destinatario de la iniciativa son las entidades privadas y personas jurídicas que tienen la obligación de publicar determinada información por el hecho de ser beneficiarias de ayudas o subvenciones públicas por encima de ciertos umbrales recogidos en la legislación. Además, va dirigido a toda la población ya que la información introducida se puede consultar a través de GVAOberta.

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:



Innovación aportada:

El proyecto ha seguido la metodología Design Thinking para abordar el incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa por parte de las entidades receptoras de subvenciones. La Generalitat Valenciana creó una plataforma gratuita para que las entidades introduzcan y publiquen la información requerida de manera guiada y sencilla. Progresivamente, se ha automatizado la carga de información desde otras aplicaciones, reduciendo el trabajo de las entidades.

Se consideró el perfil de los usuarios y la necesidad de simplificar la cumplimentación de datos. Se analizó si la información ya estaba en alguna base de datos y, siguiendo el principio de interoperabilidad, se conectó TEP con la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS), el Registro de Contratos de la Generalitat, la Plataforma de Contratos del Sector Público y el Registro de Convenios de la Generalitat.

Como resultado, se importan datos ya disponibles en la administración (subvenciones, contratos y convenios), obteniendo información veraz y objetiva. La interoperabilidad entre bases de datos de diferentes administraciones es una buena práctica que simplifica el proceso y garantiza datos actualizados semanalmente.

Grado de colaboración:

Colaboración Intra-administrativa: Consell Valencià de Transparencia, consulta qué información publicar ; la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el desarrollo informático y la publicación en el Portal del buscador; con el IVACE y Labora, organismos que conceden muchas subvenciones. Integración de TEP con el Registro de Contratos y el Registro de Convenios de la Generalitat.

Colaboración Inter-administrativa: Integración de TEP con la Base de datos de subvenciones (BDNS) y la Plataforma de Contratos del Sector Público.

Colaboración Público-social: Asociación de Fundaciones y Transparencia Internacional España para obtener retroalimentación directa de los destinatarios.

Escalabilidad del proyecto:



Eficiencia en las AAPP

Esta plataforma tiene un alto potencial de crecimiento debido a la difusión entre colectivos interesados y al soporte técnico y documental ofrecido. La utilizan perceptores de subvenciones de la Generalitat y entidades locales de la CV. Su facilidad de uso y mejora continua de funcionalidades también contribuyen a su expansión. Además, otras administraciones públicas, como las entidades locales de la CV, consultan la información en TEP para verificar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia de las entidades subvencionadas.

Resultados y mecanismos de medición:

Son numerosas las entidades privadas, tales como asociaciones, clubs deportivos no profesionales o pequeñas empresas, que por su dimensión y presupuesto no disponen de un sitio web donde puedan dar difusión a la información que la ley les obliga. Son ellas principalmente, aunque no las únicas, las que encuentran en TEP un recurso útil y sencillo con el que dar cumplimiento a estas obligaciones. Desde su puesta en marcha en febrero de 2022 TEP cuenta con 1.269 registros (consultado 19/05/2025).

Con la implementación de la plataforma TEP y el buscador se consiguen dos objetivos principales: 1) que las entidades cumplan la ley y 2) mejorar la transparencia de estos colectivos de cara a sus asociados y la ciudadanía en general. De este modo, las entidades practican la transparencia publicando determinados datos e información sobre su organización y, al mismo tiempo, experimentan el valor de tener acceso a la información que publican otras entidades.

Equilibrio coste-beneficio:

La iniciativa se ha realizado con medios propios de la Generalitat, generando un alto beneficio económico. Las entidades que la utilizan no necesitan crear su propio portal, reutilizan TEP. La reutilización de datos de convenios, contratos y subvenciones públicas por parte de la Generalitat es una buena práctica de reutilización que genera beneficio social. La ciudadanía puede consultar la información de TEP de forma gratuita y actualizada a través del portal de GVA Oberta.

Sostenibilidad:

Desde la puesta a disposición de la herramienta a los sujetos obligados, se ha automatizado la carga de los datos desde diferentes sistemas de información

Organiza:



Anfitrión:



Patrocina:



Eficiencia en las AAPP

para reducir al mínimo la introducción de datos manual por parte de estos sujetos.

Enlaces de interés: [Link 1.](#) [Link 2.](#) [Link 3.](#)

Organiza:



Anfitrión:



Patrocinan:

