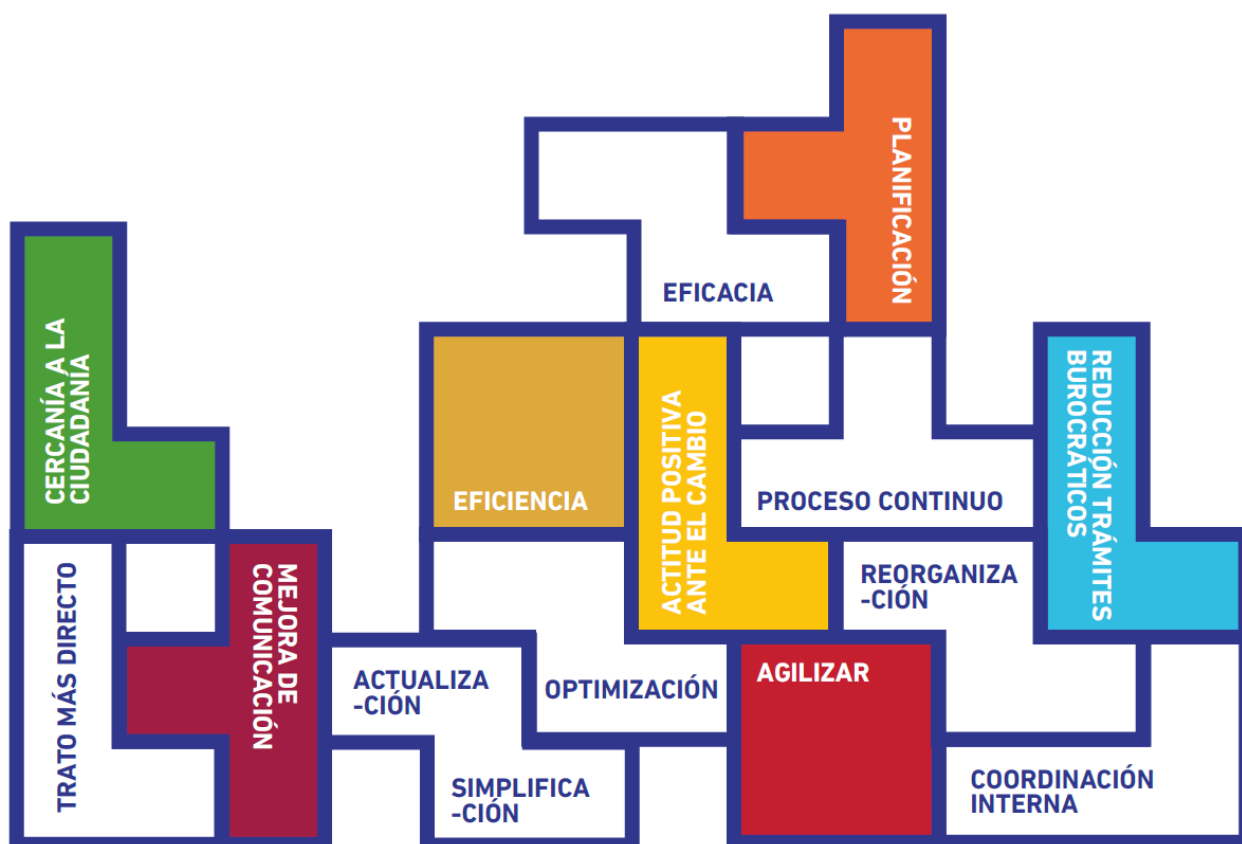




Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023

Plan Anual 2022



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
1 INTRODUCCIÓN	5
2 PROYECTOS	6
DETALLES DE LOS PROYECTOS.....	6
JEFES DE PROYECTOS	92
PRIORIZACIÓN DE LOS PROYECTOS	93
3 PRESUPUESTOS	94
4 AFECTACIÓN A OTROS PLANES	96
PLAN DE CONTRATACIÓN	96
PLAN NORMATIVO	97
PLAN DE FORMACIÓN	98

Resumen ejecutivo

El **Cabildo Insular de Tenerife** ha decidido impulsar su modernización, racionalización y transformación digital, promoviendo un modelo de administración más eficaz, eficiente y cercana, con la que la ciudadanía, autónomos y empresas puedan relacionarse con comodidad, sencillez y seguridad jurídica, tanto presencial como telemáticamente, y para ello, ha diseñado y puesto en marcha el **Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023** (en adelante el Plan de Modernización) a partir de la **definición de modernizar** creada de manera **colectiva** por su personal:

*“aquellos **CAMBIOS** necesarios que implican una importante **TRANSFORMACIÓN** a nivel organizativo, procedimental, tecnológico, de recursos humanos y de transparencia, para mejorar el Cabildo como administración pública. Para las empleadas y empleados del Cabildo estos cambios se traducen esencialmente en los siguientes aspectos: 1. La gestión y **OPTIMIZACIÓN DE LOS TRÁMITES BUROCRÁTICOS** con la finalidad de conseguir la máxima **EFICIENCIA Y EFICACIA**. 2. La **TRANSFORMACIÓN DIGITAL** que facilite el acceso directo a los trámites electrónicos necesarios de una manera sencilla. 3. Disponer de **RECURSOS Y MEDIOS SUFICIENTES** para **AGILIZAR** el funcionamiento de la administración. Todo ello mediante **la IMPLICACIÓN, COMPROMISO y COLABORACIÓN** de todas las personas que configuran la administración, estableciendo así una forma de trabajo donde la **COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA** sean primordiales.”*

Todas las actuaciones a realizar deben contribuir con los **5 objetivos estratégicos** identificados:

1. Mejorar la **calidad** de los servicios públicos.
2. Reducir los **tiempos** de tramitación.
3. Reducir las **cargas** administrativas.
4. Hacer **transparente** la actividad del Cabildo.
5. Fomentar la **participación y colaboración** de la sociedad.



Para alcanzar estos objetivos se han establecido **8 líneas de actuación**. Las líneas 1, 2, 3 y 4 están orientadas a la mejora de los servicios públicos, mientras que las líneas 5, 6, 7 y 8 están más orientadas a la mejora de la administración del Cabildo.



Figura 1. Líneas de actuación del Plan de Modernización

El desarrollo y ejecución del Plan de Modernización se realizará a través de los **planes anuales** en los que se detallarán las acciones aprobadas y con recursos asignados en cada ejercicio.

El objeto del presente documento es detallar el contenido del **plan anual** para el ejercicio 2022, en el que se ha incluido un conjunto de **56 proyectos**, distribuidos entre las distintas líneas de actuación, tal y como se muestra en la siguiente figura, y con un presupuesto total de **10.159.075,22 €**.



Figura 2. Número de proyectos por líneas de actuación en el plan anual 2022

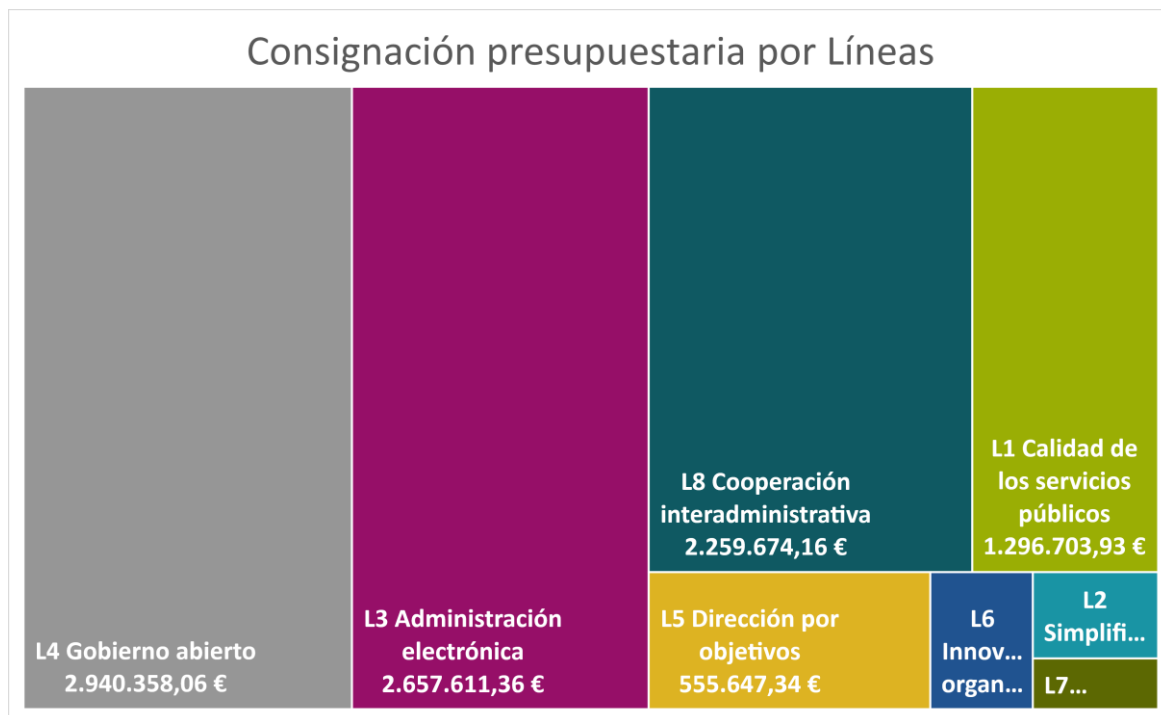


Figura 3. Dotación presupuestaria por líneas de actuación en el plan anual 2022

1 Introducción

NATURALEZA, ÁMBITO Y VIGENCIA

El Plan del Proyectos engloba tanto los objetivos estratégicos del Cabildo Insular de Tenerife enunciados en el Plan de Modernización 2020-2023, como los denominados objetivos de proyecto y que no se hallan, por tanto, comprendidos en el Plan.

En este contexto, este es un documento de planificación operativa que recoge y caracteriza los principales proyectos previstos de conformidad con los objetivos estratégicos recogidos en el Plan de Modernización 2020-2023 del Cabildo Insular de Tenerife, así como con los objetivos operativos de las Direcciones Insulares.

El Plan abarca los proyectos que se proponga conceder el Consejo de Gobierno del Cabildo durante su periodo de vigencia, que es anual, es decir, durante el año 2022.

OBJETIVOS

El presente plan anual aplicará en sus proyectos las claves metodológicas establecidas en el Plan de Modernización:

- Alineación de objetivos.
- Control visible.
- Planificación detallada.
- Responsabilidades claras.
- Control de expectativas.
- Seguimiento proactivo.

ELABORACIÓN Y CONTENIDOS

La elaboración del presente plan anual ha seguido las **fases** establecidas en el Plan de Modernización:

- **Propuesta:** elaboración de un borrador con la propuesta de proyectos a desarrollar. En esta fase se han identificado el/la jefe/a de cada proyecto, se ha trabajado de forma colaborativa su información básica, y se ha generado un Plan de Gestión (o PGP) para cada proyecto (se incluyen en el **Anexo I** de la presente).
- **Participación interna:** revisión y mejora con el personal de los proyectos propuestos. Esta fase no se ha podido abordar en esta anualidad, pero será incorporada en los próximos ejercicios.
- **Aprobación:** elaboración de la propuesta definitiva y aprobación por los órganos competentes.

El contenido del presente plan anual sigue los **apartados** establecidos en el Plan de Modernización:

- **Planificación de proyectos:** relación de proyectos a desarrollar durante el ejercicio, aportando para cada uno una ficha resumen con su información básica.
- **Afectación a planes corporativos:** actuaciones relacionadas con proyectos del plan anual que se han incorporado en los planes de contratación, formación y normativo.

2 Proyectos

Detalles de los proyectos

L1 | Mejora de los servicios públicos

P1.1 | Sistema de Gestión de la Calidad

Necesidad					
<p>El camino hacia la excelencia se basa en el compromiso por la mejora continua, la autoevaluación, la gestión de las buenas prácticas y la disciplina de planificación.</p> <p>El presente proyecto pretende a medio plazo la implantación de un sistema de gestión de la calidad, integrado en el día a día y que sea sostenible en el tiempo, que relacione lo que la ciudadanía espera, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen, para superar las expectativas de la ciudadanía y mejorar continuamente los resultados y los procesos.</p> <p>En 2021 se retoma la implantación del modelo EFQM en el servicio de atención a la ciudadanía del Cabildo y se obtiene la certificación EFQM 200. En el 2022 se continúa apostando por la mejora continua de procesos, analizando e implementando las mejoras definidas en la certificación EFQM, la certificación de gestión de proyectos PM² y la certificación ISO 20000 para los servicios TIC.</p> <p>PM² es una metodología de gestión de proyectos desarrollada y respaldada por la Comisión Europea. Su propósito es permitir que los equipos de proyecto gestionen sus proyectos de manera efectiva y brinden soluciones y beneficios a sus organizaciones y partes interesadas.</p> <p>La Comisión Europea ofrece un programa de capacitación completo en la Metodología de gestión de proyectos PM², que proporciona a los gerentes de proyectos actuales y futuros y a los miembros del equipo del proyecto una base teórica sólida y pautas sobre la aplicación práctica de los procesos, herramientas y técnicas de gestión de proyectos.</p> <p>El Cabildo Insular de Tenerife (CIT), como cualquier otra administración pública, para lograr sus objetivos depende cada vez más del uso de los servicios tecnológicos que presta el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (STIC) directamente o mediante la combinación de distintos proveedores tecnológicos, como por ejemplo mediante el contrato del Centro de Atención a Usuarios y Apoyo TIC (CAU-ATIC).</p> <p>Los procesos de gestión implantados en el STIC están inspirados en las buenas prácticas de gestión de la tecnología con mayor aceptación a nivel mundial: ITIL e ISO 20000. La norma ISO 20000 es el estándar de gestión de servicios TIC certificable con mayor reconocimiento internacional, cuya última versión publicada en el año 2018 está alineada y es compatible con la norma de calidad ISO 9001:2015.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	38.341,60 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener en el tiempo la mejora continua • Mejorar el nivel de satisfacción de la ciudadanía • Mejorar la eficiencia y eficacia de procesos • Mejorar la imagen y generar confianza en la ciudadanía • Mejorar el compromiso y motivación del personal hacia la excelencia. • Implantar y mantener la autoevaluación continua 				

<p>Alcance</p>	<p>En el 2021 se revisó y actualizó la documentación y los procesos de soporte a la implantación del modelo EFQM en el Servicio de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife, partiendo de la información ya disponible, alineando además el plan de mejora con los proyectos ya previstos en el Plan de Modernización. En última instancia se obtuvo la certificación EFQM 200 en el Servicio de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>En el 2022 se pretende seguir con la mejora continua, analizando el plan de mejoras y la memoria EFQM y la posterior ejecución de las acciones de mejora concretas, el objetivo es avanzar en las oportunidades de mejora identificadas por los evaluadores en los ámbitos: MODELO DE LIDERAZGO DE LA ORGANIZACIÓN, identificar sus Grupos de Interés clave primarios, se y avanzar en su segmentación, seguir desarrollando en el estudio de su ecosistema y en la incorporación de las mega-tendencias (factores externos) como fuente de inspiración para el despliegue estratégico, despliegue de sus valores en la organización, incluyendo procesos y acciones concretas que hagan posible su visualización y puesta en marcha. Para todo esto es necesario previamente una Formación específica en el Modelo EFQM 2020 para poder desarrollar todo el potencial y aplicarlo dentro del día a día de la organización.</p> <p>Este año 2022 se incluye la certificación de proyectos en PM2 básica, para los jefes de proyectos del Plan de Modernización, y la certificación de proyecto en PM2 avanzada, para el personal que pertenece a una Oficina de Gestión de Proyectos en el Cabildo de Tenerife. Con la certificación básica se pretende adquirir un nivel básico de conocimiento de sobre la metodología PM2 y con la certificación avanzada que es una continuación de la certificación esencial y está dirigida a personas que lideran proyectos o apoyan la dirección de proyectos a nivel de expertos.</p> <p>En el Plan de Formación del CIT para el año 2022, incluye la formación en ISO 20000, destinado a todo el personal técnico y administrativo relacionado con la Gestión de Servicios TIC y que se estructura en un itinerario formativo formado por tres cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de ISO 20000 (7 horas). • Implantación de ISO 20000 (14 horas). • Auditoría de ISO 20000 (14 horas). <p>A continuación, se gestionará la Certificación de la Gestión de Servicios TIC.</p>
<p>Hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del plan de mejora y memoria EFQM. • Ejecución de las acciones de mejora concretas. • Certificación de gestión básica y avanzada de gestión de proyectos PM2 • Determinar el alcance y la norma de referencia para la certificación de Gestión de Servicios TIC • Formación en Fundamentos ISO 20000 • Formación en Implantador ISO 20000 • Formación en Auditor ISO 20000 • Auditoría interna • Certificación de Servicios TIC
<p>Indicadores</p>	<p>Descripción</p>
<p>Número de certificaciones gestionadas</p>	<p>Número de certificaciones gestionadas</p>
<p>Número de personas formadas</p>	<p>Número de personas formadas (en el modelo EFQM 2020, PM2 (básica y avanzada), ISO 20000 (fundamentos, implantador y auditor))</p>
<p>Número de personas con certificación</p>	<p>Número de personas con certificación PM2 (básica y avanzada) y con certificación ISO 20000 (implantador y auditor).</p>

P1.2 | Sugerencias y quejas

Necesidad					
<p>El presente proyecto tiene como propósito principal la mejora y difusión del servicio de sugerencias, quejas y felicitaciones para la ciudadanía como instrumento de mejora continua y como mecanismo activo de participación ciudadana.</p> <p>Las acciones de mejora deben ir encaminadas a simplificar a la ciudadanía la presentación de quejas y sugerencias soportando distintos canales de presentación alternativos, a unificar y simplificar los criterios de gestión de la quejas y sugerencias presentadas para lograr una respuesta rápida, y, por último, a asegurar la consistencia y facilidad de análisis de la información para la mejora continua.</p> <p>En el 2021 se aprueba un reglamento regulando las sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife, publicado en el BOP nº 15, de 4 de febrero de 2022. En el 2022 se pretende seguir implantando mejoras en los sistemas de información relacionadas con la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Simplificar la gestión de las quejas y sugerencias Reducir los tiempos de tramitación de quejas y sugerencias Mejorar la eficacia de las quejas y sugerencias para la mejora continua 				
Alcance	<p>El alcance del presente proyecto consiste en la simplificación y mejora de la gestión de las quejas y sugerencias en el Cabildo de Tenerife, para asegurar la reducción de plazos y la generación de información consistente para la mejora continua, realizando la revisión y actualización de la regulación propia asociada.</p> <p>En el 2021 se realizó un análisis para mejorar la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones en el Cabildo de Tenerife.</p> <p>Para el 2022 se pretende implementar las mejoras analizadas en un sistema de información. En concreto, en el contrato basado que se especifica en el proyecto 1.4 Atención a la Ciudadanía denominado "OT para la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía" se ha incluido el módulo quejas, sugerencias y reclamaciones integrado con el CRM.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Fase beta del módulo de quejas, sugerencias y reclamaciones integrado con la herramienta CRM Puesta en producción del módulo de quejas, sugerencias y reclamaciones. Formación del módulo de quejas, sugerencias y reclamaciones para los empleados/as públicos y recursos o materiales formativos 				
Indicadores		Descripción			
Número total de quejas		Número total de quejas (mensual)			
Tiempo medio de respuesta a quejas		Tiempo medio de respuesta a quejas (mensual)			
Número total de sugerencias		Número total de sugerencias (mensual)			
Tiempo medio de respuesta a sugerencias		Tiempo medio de respuesta a sugerencias (mensual)			

* Los costes del módulo quejas, sugerencias y reclamaciones integrado con el CRM se incluyen en el proyecto 1.4 Atención a la Ciudadanía en el contrato "OT para la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía".

P1.3 | Cartas de servicio

Necesidad					
<p>Pertenciente a la línea de actuación L1 Mejora de los servicios públicos del Plan de Modernización 2020-2023 del Cabildo Insular de Tenerife, cuyo objetivo es lograr el compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios, fortaleciendo la orientación del servicio a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad, a través de diversos instrumentos de actuación, se encuentra el proyecto P1.3 Cartas de servicios.</p> <p>Con este proyecto se pretende elaborar y difundir las Cartas de Servicio con la declaración de los compromisos de calidad para cada uno de ellos.</p> <p>Las Cartas de Servicio tienen, además, una doble vertiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vertiente externa de comunicación hacia los ciudadanos de los compromisos asumidos por los servicios, garantizando el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos con respecto a las administraciones. • Una vertiente interna que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares que se reflejarán en la Carta de Servicios. Ello implica la definición de los estándares de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible, así como la monitorización y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesarias para conseguirlos. El principio interno que rige las Cartas no es otro que servir a los ciudadanos, mediante la mejora continua de los procedimientos servicios y prestaciones, en conjunto con la optimización de los recursos y procesos de trabajo del órgano prestador de los servicios 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4	Coste:	8.500,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación y difusión de la carta de servicios • Obtener la certificación UNE 93200:2008 para la Carta de Servicios • Automatización de los indicadores de seguimiento para el cumplimiento de los objetivos de la Carta de Servicios. 				
Alcance	En el 2022 se pretende aprobar la carta de servicios y obtener su certificación UNE 93200:2008.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución grupo de trabajo para la elaboración de la propuesta de carta de servicios • Aprobación y compromiso de todo el servicio con la carta de servicios • Automatización de los indicadores de la carta de servicios para su inclusión en el cuadro de mandos y en la página de transparencia del Cabildo • Aprobación de la carta de servicios por el órgano responsable y su publicación en el boletín. • Obtener la certificación para la carta de servicio: UNE 93200:2008 • Difusión en medios de comunicación, redes y oficinas de la carta de servicios 				
Indicadores		Descripción			
Número de servicios publicados en las cartas de servicio		Número de servicios publicados en las cartas de servicio			

P1.4 | Atención a la ciudadanía

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de modernizar y consolidar un servicio de atención a la ciudadanía basado en un nuevo modelo personalizado, proactivo y omnicanal (presencial, telefónico y online) de relación con la ciudadanía, garantizando como elemento transversal la accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> <p>La primera actuación a desarrollar será el diseño y planificación de este nuevo modelo de atención y/o relación, en el que se abordará entre otros aspectos los siguientes ya identificados como prioritarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar el desarrollo del nuevo modelo y la mejora de la experiencia de uso de los servicios públicos digitales a través de la participación ciudadana, la cocreación y la innovación. Este apartado se apoyará para la realización de procesos participativos en el siguiente proyecto del Plan de Modernización: <ul style="list-style-type: none"> ○ P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife. • Ordenar y simplificar la información sobre servicios y trámites, evitando la dispersión y heterogeneidad, y simplificando la consulta y utilización de los servicios. Este apartado definirá actuaciones para los siguientes proyectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ P2.1 Catálogo de procedimientos. ○ P6.3 Entorno colaborativo interno. • Ordenar y mejorar el registro y uso de los datos de atención y/o relación para la personalización, automatización y mejora de los servicios. Este apartado también tendrá relación con los siguientes proyectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Implantación de un sistema CRM (financiación EDUSI). ○ P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía • Mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios y herramientas, incorporando automatizaciones en el servicio de atención no presencial (telefónico), la creación de nuevos canales y el uso de chatbots o asistentes virtuales inteligentes en los mismos, etc. Este apartado tendrá relación también con los siguientes proyectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ P3.2.1 Sede electrónica. ○ P3.1.2 App de ciudadanía 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	811.889,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida • Ordenar y simplificar la información sobre servicios y trámites • Ordenar y mejorar el registro y uso de los datos de atención y/o relación con la ciudadanía • Mejorar la experiencia en el uso, calidad, accesibilidad y movilidad de los servicios públicos • Mejorar la eficiencia de la atención a través de la automatización y la creación de nuevos canales. • Reorientar la atención presencial a la asistencia y/o asesoría 				
Alcance	<p>En el 2021 se elaboró el codiseño del nuevo modelo de atención a la ciudadanía, se llevó a cabo un análisis del actual modelo de atención a la ciudadanía y se diseñaron propuestas de mejoras de los canales de comunicación y de los procesos de gestión de la información, servicios y trámites con el fin de que trabajen de manera coordinada y con la misma información en los diferentes canales y adaptando los canales a los diferentes perfiles de la ciudadanía, se realizaron propuestas de automatización e incorporación de nuevos canales en la atención no presencial y reorientación del servicio de atención telefónica y se creó un proyecto piloto de implantación de un sistema CRM y su integración con el resto de herramientas.</p> <p>En el 2022 se adjudicarán y comenzarán los trabajos de los siguientes contratos basados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Servicio de Oficina Técnica para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía desde la experiencia de usuario/s y acciones de comunicación y marketing para dar a conocer dichos servicios, y los ya existentes, a la propia ciudadanía y empleados/as públicos del Cabildo Insular de Tenerife”, en adelante “OT para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía”. • “Servicio de Oficina Técnica para la implantación y parametrización de una solución CRM Microsoft Dynamics 365, como eje centro del servicio de atención a la ciudadanía para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la ciudadanía” en adelante “OT para la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía”. 				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Adjudicación del contrato “OT para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía” • OT Serv. Digitales: Diseño del Modelo de Gobernanza de los servicios digitales del Cabildo Insular de Tenerife • OT Serv. Digitales: Plan de Estrategia de Experiencia de Usuario. • OT Serv. Digitales: Nuevos servicios/procedimientos digitales • OT Serv. Digitales: Adaptación de servicios/procedimientos digitales existentes • OT Serv. Digitales: Primera fase del Plan de Formación y Aprendizaje Continuo • Adjudicación del contrato “OT para la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía” • OT CRM: Análisis de los procesos de negocio actuales con toda la información detallada, usuarios de negocios, e integraciones entre sistemas propios del Cabildo Insular de Tenerife como externos • OT CRM: Diseño de la solución planteada • OT CRM: Fase beta de la herramienta CRM parametrizada e integrada con los sistemas de información dependientes • OT CRM: Fase beta del módulo call center, integrado con la herramienta CRM. • OT CRM: Puesta en producción de cada una de las partes integrantes de la solución. • OT CRM: Plan de formación y aprendizaje continuo para los empleados/as públicos y recursos o materiales formativos
Indicadores	Descripción
Número de citas previas	Número de citas previas (mensual)
Número de atenciones por canal	Número de atenciones por canal (mensual)
Tiempo medio de espera para ser atendido en presencial	Tiempo medio (en minutos) de espera para ser atendido en presencial (mensual)
Tiempo medio entre solicitud y cita	Tiempo medio (en días) entre solicitud y cita (mensual)

P1.5.1 | Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)

Necesidad					
<p>El Cabildo ha adquirido a corto plazo una serie de obligaciones derivadas del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios (proyectos P21.7 Soporte básico al servicio RICID y P21.8 Impulso a la Ciudadanía Digital).</p> <p>Las obligaciones contraídas por el Cabildo a través del proyecto P21.7 son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte y mantenimiento correctivo de la infraestructura TIC de los centros RICID. • Acceso a internet. • Suministro de equipamiento en caso de adhesión de nuevos municipios prioridad 1 (aquellos de menos de 20.000 habitantes, de acuerdo al REGLAMENTO). <p>En lo relativo al P21.8 Impulso a la Ciudadanía Digital, los ayuntamientos tenían la opción de adherir uno de sus centros, adquiriendo el Cabildo las siguientes obligaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar el Modelo de Gestión del Servicio. • Asumir el coste de dinamización del centro. • Prestar apoyo, en su caso, a los dinamizadores municipales (esto aplica en los casos en que el Ayuntamiento decida aportar un dinamizador al centro). • Asumir costes de marca, sitio web y sistemas de información necesarios para la prestación del servicio. • Publicar la información asociada al servicio y configuración de centros. <p>Apoyados en el marco del REGLAMENTO y sobre la base de estas obligaciones contraídas, el Cabildo se propone llevar la RICID a un nuevo nivel, bajo el concepto de red de centros de competencias digitales, en el sentido que viene impulsando Europa a través de los fondos Next Generation EU y que recoge el Plan Nacional de Competencias Digitales.</p> <p>Los centros RICID deberán ir evolucionando a una red conectada de centros de competencias digitales en el sentido que nos viene indicando Europa de ir progresivamente poniendo énfasis en modelos de 'Competencias Digitales' creándose un modelo de referencia conceptual sobre las competencias digitales que requiere la ciudadanía.</p> <p>A este respecto, el Cabildo ha incluido el proyecto P1.5 Ciudadanía Digital en el Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023 que pretende introducir un cambio en la RICID.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	75.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar la brecha digital entre los vecinos de los municipios de menos de 30.000 habitantes, preferentemente zonas rurales, en materias relacionadas con la sociedad de la información, especialmente aquellos en situación o riesgo de exclusión y garantizar el acceso a internet de todas las zonas. 				
Alcance	<p>En el proyecto tiene por objeto garantizar los servicios básicos de mantenimiento informático de los actuales centros RICID e implantar un nuevo modelo de gestión administrativa simplificado y de gestión integral del servicio RICID.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Formalización de la adhesión de los Ayuntamientos a los proyectos RICID del Plan de Transformación Digital Municipal 2022. • Servicio de Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales: Licitación y formalización del contrato. • Servicio de Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales: Soporte básico (mantenimiento informático y de conectividad) en los centros de la RICID actuales. • Actualización de los proyectos RICID del Plan de Transformación Digital Municipal 2023. 				
Indicadores		Descripción			
Número de centros		Número de centros RICID			
Número de ayuntamientos adheridos		Número de ayuntamientos adheridos a través del Plan de Modernización Municipal			

P1.5.2 | Centro de Competencias Digitales de la EDUSI

Necesidad					
<p>La Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI) del SAMT (Suroeste del Área Metropolitana de la Isla de Tenerife: Barranco Grande, El Sobradillo, Tíncer, La Gallega y San Matías) conforma el conjunto de retos y objetivos a futuro que las instituciones quieren conseguir para dar respuesta a los problemas de la ciudadanía y del área, conformando un territorio urbano con gran capacidad de crecimiento a futuro y donde existan altos índices de calidad de vida, aprovechando su situación geoestratégica. Para ello, se prevén diversos objetivos estratégicos que pretenden determinar el desarrollo futuro del área.</p> <p>Entre ellos, el Objetivo Estratégico 1 persigue “desarrollar el uso y la calidad de las TICs por parte de las administraciones locales de la zona para una prestación más eficiente de sus servicios y mejorar el acceso a las mismas por parte de la ciudadanía”. Se pretende así impulsar la recuperación económica mediante una Administración Supramunicipal más ágil, tanto en el sentido de reducir las tramitaciones necesarias para la actividad económica como en la mejora de la competitividad y la reducción de la necesidad de desplazamientos. Resulta fundamental para el área optimizar los recursos disponibles y hacer más eficientes los servicios públicos que prestan las dos entidades locales, generando sinergias y eficiencia en la prestación de recursos.</p> <p>La Línea de Actuación 1 de la Estrategia DUSI, “Administración cercana a la ciudadanía”, pretende la mejora de las relaciones ciudadanía/administración, estableciendo un conjunto de medidas que, con el uso de las TICs, permitan la gestión más eficiente, cercana y coordinada de los servicios públicos prestados por las tres entidades locales. En el marco de esta Línea de Actuación 1 se realizará, entre otras operaciones, la Red de Espacios Digitales que han venido a denominarse en esta revisión como Centros de Competencias Digitales (CCD).</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	362.973,33 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar la brecha digital entre los vecinos de los barrios en la sociedad de la información, especialmente aquellos en situación o riesgo de exclusión y garantizar el acceso a internet de todas las zonas. (ÁMBITO DE LA ZONA SUROESTE DEL ÁREA METROPOLITANA DE TENERIFE. “SAMT”) 				
Alcance	<p>El objetivo es aprovechar los centros y espacios públicos de los municipios existentes en la zona Sudoeste del Área Metropolitana de Tenerife (SAMT) para reconvertirlos en instrumentos que permitan una mejora efectiva de la capacitación y desempeño digital de los colectivos existentes para el fomento, en especial de la administración electrónica, aunque también como un espacio para realizar actividades sobre empleabilidad, emprendimiento, innovación y el uso de las TIC.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Convenio Ayuntamiento de La Laguna Convenio Ayuntamiento de Santa Cruz Licitación y formalización del contrato: Servicio de Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales Suministro de mobiliario Acondicionamiento local C/Chiriger Inauguración de los Centros de Competencias Digitales 				
Indicadores		Descripción			
Número de personas que acuden al CCD		Número de personas que acuden al Centro de Competencias Digitales			
Número de eventos realizados		Número de eventos realizados (talleres, seminarios, cursos, charlas, ...)			

P1.6 | Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

Necesidad					
<p>Dentro del Plan de Modernización se incorporó a través del presente proyecto la necesidad de implantación de un sistema de evaluación permanente de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos prestados, difundiendo los resultados, como medida de transparencia y bajo una disciplina de mejora continua.</p> <p>Durante el 2019 y 2020 se han realizado dos experiencias de evaluación de la satisfacción de la ciudadanía, una para la sede electrónica y otra para la atención presencial durante el estado de alarma empleando el nuevo sistema de cita previa, de las que se obtuvo información relevante para la mejora del servicio.</p> <p>En el 2021 se ha analizado y propuesto un nuevo modelo de atención ciudadana de evaluación de satisfacción de la ciudadanía automatizable y omnicanal, alineado con el proyecto P1.4 Atención a la ciudadanía. Se ha elaborado un plan de automatización recogiendo los requisitos para la implantación y/o adaptación herramientas y/o servicios e incorporación en contrataciones en curso y/o planificadas.</p> <p>En el 2021 también se realizaron dos experiencias de evaluación de satisfacción de la ciudadanía, una de la sede electrónica y otra de la atención a la ciudadanía.</p> <p>En el 2022 se implementará el modelo de evaluación de satisfacción de la ciudadanía automatizable y omnicanal, que requerirá de implantación de nuevas herramientas y/o modificación de las existentes para incorporar la funcionalidad de evaluación permanente. Se verá afectada la sede electrónica, el sistema de cita previa, la nueva APP ciudadana, etc.</p> <p>Para la personalización de los procesos de evaluación de la satisfacción será necesario avanzar y disponer de un conjunto de datos de atención lo más completo y consistente posible.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la satisfacción en la atención omnicanal • Automatizar y hacer permanente la realización de encuestas • Hacer transparente la realización de encuestas 				
Alcance	<p>En el 2021, el alcance del proyecto ha sido el análisis y la propuesta de un sistema de evaluación permanente y omnicanal de la satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida, incorporando la automatización y la realización de algunos procesos de evaluación, como es el caso de sede electrónica y la atención a la ciudadanía.</p> <p>En el 2022 se implementará el sistema de evaluación permanente y omnicanal de la satisfacción de la ciudadanía, incorporando el plan de automatización. En concreto, en el contrato basado que se especifica en el proyecto 1.4 Atención a la Ciudadanía denominado "OT para la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía" se ha incluido el módulo de encuestas integrado con el CRM.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Fase beta del módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM • Formación para los empleados/as públicos y recursos o materiales formativos • Lanzamiento de encuestas automatizadas para el servicio de atención presencial 				
Indicadores		Descripción			
Número de evaluaciones realizadas		Número de evaluaciones realizadas			
Valoración de satisfacción		Valoración global obtenida a través de las distintas evaluaciones realizadas			

(*) Los costes del módulo quejas, sugerencias y reclamaciones integrado con el CRM se incluyen en el proyecto 1.4 Atención a la Ciudadanía en el contrato "OT para la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía".

L2 | Simplificación administrativa

P2.1 | Catálogo de procedimientos

Necesidad					
<p>El proyecto se inició por la identificación de la necesidad de la revisión y actualización de la Base de Datos de Procedimientos (BDP) que es el repositorio único y centralizado que contiene la relación de procedimientos y servicios competencia del Cabildo Insular de Tenerife. Además, la BDP proporciona a la sede electrónica la información concerniente a los procedimientos y servicios competencia de la Corporación Insular y, como sea, que el titular de la sede tiene una responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma, esta necesidad detectada se hace, aún si cabe, más inapelable.</p>					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de procedimientos a eliminar, refundir y detección de procedimientos que no son tales procedimientos sino trámites dentro del mismo, así como la identificación de posibles servicios que sean de respuesta inmediata 				
Alcance	<p>Conseguir que la información de la Base de Datos de Procedimientos (BDP) como repositorio único y centralizado de los procedimientos y servicios competencia del Cabildo Insular de Tenerife sea homogénea, con un lenguaje claro y comprensivo para la ciudadanía, así como, revisar el listado de procedimientos y servicios para eliminar aquellos por haber finalizado su vigencia; para detectar y eliminar los que no sean tales procedimientos sino trámites dentro de estos; para refundir aquellos que sean susceptibles de serlo y para identificar los servicios que sean de respuesta inmediata.</p> <p>El proyecto se inició en el año 2021 y mediante una contratación se ejecutaron las siguientes prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Propuesta de homogeneización de la información correspondiente a cada procedimiento administrativo y servicio, utilizando para ello un lenguaje comprensivo y claro basado en los principios de la comunicación clara y orientado al conjunto de la ciudadanía. Revisión de todos los procedimientos para la detección de aquellos obsoletos. La detección de procedimientos no considerados como tales (trámites). Propuesta de refundición de varios procedimientos en uno solo. La identificación de documentos y datos que se piden en exceso a la ciudadanía a la hora de realizar un procedimiento. La identificación de actuaciones de respuesta inmediata (ARI). <p>En el 2022 se dará continuidad a algunas actuaciones trabajadas en el año anterior.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación de procedimientos obsoletos o no considerados como tales (trámites). Análisis funcional de la propuesta de refundición de procedimientos. Análisis técnico de la propuesta de refundición de procedimientos. Análisis funcional de la propuesta de procedimientos que pueden ser de respuesta inmediata (ARI). Análisis técnico de la propuesta de procedimientos que pueden ser de respuesta inmediata (ARI). 				
Indicadores			Descripción		
Número de procedimientos obsoletos y eliminados			Número de procedimientos obsoletos y eliminados		
Número de procedimientos propuestos para refundir			Número de procedimientos propuestos para refundir		
Número de procedimientos propuestos a definir como actuación de respuesta inmediata			Número de procedimientos propuestos a definir como actuación de respuesta inmediata		

P2.2 | Simplificación de los procedimientos

Necesidad					
<p>Habitualmente cuando se habla de simplificar se hace referencia a la acción de hacer que una cosa sea más sencilla y más fácil, lo que, puesto en relación con la actuación de las Administraciones Públicas, conduce a que se entienda la simplificación administrativa, en un sentido lato, como el conjunto de actuaciones desarrolladas por éstas para agilizar sus procesos y trámites, al objeto de hacerlas más accesibles y próximas a los ciudadanos y a las empresas.</p> <p>De esta forma, el Cabildo Insular con el objetivo de alcanzar una Administración más eficiente pretende abordar las siguientes actuaciones de simplificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refundición normativa en materia de e-administración • Aprobación de la instrucción sobre simplificación administrativa • Simplificación y racionalización de procedimientos del Cabildo de Tenerife • Elaboración de un modelo de Memoria de medidas de simplificación administrativa • Estudio de cargas administrativas • Homogeneización de formularios de solicitud. 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	121.949,25 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzar en la normalización de documentos • Unificar la normativa de administración electrónica • Simplificación, racionalización y rediseño administrativo de procedimientos • Estudio de cargas administrativas y tiempos de tramitación. • Aprobación de la Memoria de medidas de simplificación 				
Alcance	<p>El proyecto de simplificación administrativa pretende llevar a cabo una serie de acciones para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos. El mismo se inició en el año 2021 y se continuará a lo largo del año 2022 con el siguiente alcance:</p> <p>Se va a llevar a cabo la simplificación y racionalización de los procedimientos del Cabildo desde dos puntos de vista complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar, desde la perspectiva de la ciudadanía, como destinataria de los servicios, prestando especial atención a la simplificación de los trámites, la claridad del lenguaje administrativo y la amigabilidad y usabilidad de las herramientas técnicas de acceso y utilización de los procedimientos. • En segundo lugar, desde una perspectiva de las unidades tramitadoras, favoreciendo la simplicidad, agilidad y racionalidad del circuito de tramitación, la homogeneización de documentos, formularios, modelos y documentos tipo, y el uso eficiente de la tecnología. <p>Por su parte, también se pretende realizar un análisis de cargas administrativas que nos permitirá conocer el coste económico que supone para la ciudadanía hacer uso de cualquiera de los procedimientos de mayor impacto y los tiempos que invierten las unidades tramitadoras en la gestión de cada uno de ellos, a los efectos de disponer de datos reales y fiables que permitan adoptar las medidas más adecuadas para reducir el valor de ambos indicadores y mejorar la eficiencia y calidad de los servicios</p> <p>Igualmente, se quiere elaborar una Memoria de medidas de simplificación que permita a los distintos servicios gestores analizar y comprobar la adecuación de sus procedimientos a las medidas de simplificación adoptadas y que a su vez permita a la Dirección Insular de Modernización la elaboración de un plan anual sobre el grado de implementación de dichas medidas.</p> <p>Además, se pretende unificar/refundir la normativa que a lo largo de los últimos años se ha ido aprobando por el Cabildo de Tenerife en materia de e-administración, lo que supone una medida de simplificación y racionalización normativa. Así también, se pretende regular la materia de simplificación administrativa mediante la aprobación de una Instrucción.</p> <p>Por último, en materia documental se pretende normalizar los formularios de solicitud de los procedimientos iniciados a instancia de parte.</p> <p>En el 2022 se adjudicará el contrato basado "Servicio de consultoría para la simplificación y reducción de</p>				

	cargas administrativas de los procedimientos que tramita el Cabildo de Tenerife” que servirá para el desarrollo de la acción de simplificación y racionalización de los procedimientos del Cabildo Insular de Tenerife.	
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Homogeneización de los formularios de solicitud de los procedimientos iniciados a instancia de parte. • Aprobación de la Instrucción de Simplificación Administrativa • Aprobación del Reglamento de Administración Electrónica • Aprobación de la memoria de medidas de simplificación administrativa • Adjudicación del contrato “Simplificación y racionalización de los procedimientos del Cabildo de Tenerife “ • Simplificación y racionalización de procedimientos: Elaborar documento que refleje el resultado de la fase de toma y análisis de información de los procedimientos de contratación • Simplificación y racionalización de procedimientos: Elaborar documento que refleje el resultado de la fase de toma y análisis de información de los procedimientos de ayudas, becas y subvenciones • Simplificación y racionalización de procedimientos: Elaborar documento de diagnóstico y medidas correctoras de los procedimientos de contratación (contrato menor y procedimiento abierto simplificado) • Estudio de cargas administrativas y de tiempos de tramitación de los procedimientos de contratación y de autorizaciones, permisos y carné gestionados por el Servicio Administrativo de Movilidad 	
Indicadores	Descripción	
Número de medidas correctoras susceptibles de implementación en los procedimientos de contratación.	Medidas correctoras susceptibles de implementación en los procedimientos de contratación.	
Número de formularios de solicitud normalizados.	Número de formularios de solicitud normalizados.	
Número de bases/convocatorias de ayudas, becas y subvenciones informados en relación a medidas de simplificación	Número de bases/convocatorias de ayudas, becas y subvenciones informados en relación a medidas de simplificación	

P2.3.1 | Lenguaje y comunicación clara

Necesidad					
<p>El Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (2014), el código de Buen Gobierno (2015), y el Plan de Modernización 2020-2023, recogen entre sus principios la orientación a la ciudadanía y la mejora de los servicios públicos a través de la participación y la colaboración ciudadana en los asuntos públicos. En este marco, el Cabildo de Tenerife aspira a convertirse en una administración más moderna y eficiente, facilitando el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones. Para ello, es necesario que el ciudadano pueda entender la información que le ofrece la administración insular, sin dificultad y sin ayuda de intermediarios.</p> <p>Para dar respuesta a esta necesidad, el campo de la comunicación dispone de herramientas como el lenguaje claro y lectura fácil ambas con el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje que se quiere transmitir; y aunque el propósito final es el mismo, difieren en cuanto al a quién va dirigido y al cómo hacerlo. De manera general el lenguaje claro va dirigido al conjunto de la población y se basa en una serie de normas de redacción que facilitan la comprensión de la información (uso de la voz activa, frases cortas, presentar la información de forma que destaque lo más relevante en la disposición y diseño de los textos...).</p> <p>En esta línea, el presente proyecto surge con el objetivo general de mejorar la comprensión de la información que el Cabildo de Tenerife pone a disposición de la ciudadanía.</p> <p>“La Comunicación Clara significa transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía por cualquiera de los diferentes canales actuales (papel, teléfonos móviles, ordenadores y otros dispositivos) y adaptada a sus particularidades”.</p> <p>La información que el Cabildo pone a disposición de la ciudadanía en relación a sus derechos y sus deberes, a los servicios y trámites de los que se pueden beneficiar, así como la información sobre proyectos que les puedan resultar de interés, deben ser transmitidos de forma clara y efectiva.</p> <p>Asimismo, para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información contemplado en el marco de la transparencia pública es condición básica que la información esté disponible y sea accesible y es condición básica para promover la participación de la ciudadanía.</p> <p>Este proyecto, 2.3.1 Lenguaje y comunicación clara, es un subproyecto que pertenece al P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife gestionado también por la Fundación General de Universidad de La Laguna y el Laboratorio de Innovación Social Universidad de La Laguna.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la comunicación clara por parte del Cabildo. • Mejorar la usabilidad de los trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía. • Sensibilizar y formar al personal del Cabildo en la utilización del lenguaje claro. • Adaptar a lenguaje claro algunos trámites o servicios vigentes. • Difundir los resultados obtenidos en las actuaciones desarrolladas como base para extender progresivamente el nuevo enfoque de comunicación con la ciudadanía. 				
Alcance	<p>Se desarrollarán acciones de análisis, planificación en una primera fase, para dar lugar a una posterior de formación y desarrollo de experiencias piloto en los servicios o trámites que se determinen, con el fin de avanzar en la mejora de la comunicación con la ciudadanía y sentar las bases del proyecto para una posterior fase de ejecución de mayor alcance en la Corporación.</p> <p>Es fundamental, para el éxito del proyecto, desarrollar un contraste de las modificaciones que se vayan a implantar con grupos de ciudadanía, y especialmente con aquellas a las que se dirigen los trámites. Es por ello, por lo que a lo largo de la ejecución del proyecto y una vez que se concreten los trámites/servicios a modificar es necesario el desarrollo de grupos de contraste.</p> <p>Asimismo, se realizará la difusión de los resultados obtenidos con el fin de ofrecer a los Ayuntamientos la posibilidad de replicar la experiencia del proyecto al amparo del Plan de Modernización Municipal.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y planificación de las acciones a desarrollar. • Diagnóstico de situación y elección de trámites y pilotajes. • Pilotajes, formación del personal y guía. • Evaluación • Jornadas de presentación de resultados 				

Indicadores	Descripción
Nº de personas del Cabildo asesoradas y/o formadas en lenguaje y comunicación clara	Nº de personas del Cabildo asesoradas y/o formadas en lenguaje y comunicación clara
Nº de personas que participan en los grupos de contraste de ciudadanía	Nº de personas que participan en los grupos de contraste de ciudadanía
Grado de satisfacción del personal del Cabildo con la formación/asesoramiento recibido en materia de lenguaje y comunicación clara	Grado de satisfacción del personal del Cabildo con la formación/asesoramiento recibido en materia de lenguaje y comunicación clara
Grado de satisfacción de la ciudadanía con las acciones de consultas realizadas	Grado de satisfacción de la ciudadanía con las acciones de consultas realizadas

(*) El coste de este proyecto se incluirá en el proyecto P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife al tratarse de un subproyecto del mismo.

P2.4 | Automatización de la tramitación

Necesidad					
<p>Los proyectos descritos en este documento se encuentran encuadrados dentro de la línea de actuación P2.4.1: Actuación Administrativa Automatizada que pretende transformar, en aquellos casos en los que sea viable, procedimientos en Actuaciones Administrativas Automatizadas (AAA) que liberen al personal de la institución de tareas rutinarias de bajo valor añadido y en Actuaciones de Respuesta Inmediata (ARI), resolviendo la petición del interesado o interesada en el mismo acto de su presentación reduciendo considerablemente los tiempos medios de tramitación. Proyectos a abordar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedición de certificados. Certificación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias: Permite obtener un certificado que acredite que está al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias con el Cabildo para permitir a los interesados acceso a subvenciones y licitaciones por parte del Cabildo. • Automatización de la gestión de la tramitación del cobro de residuos, tasas PTEOR: Inclusión de la tasas PTEOR dentro de la aplicación corporativa Greca. Automatización de tareas repetitivas y rutinarias dentro del proceso de gestión de las citadas tasas (generación, notificación y contabilización). 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	18.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar la tramitación • Reducir los tiempos a través de la automatización. • Reducción en tareas rutinarias a realizar 				
Alcance	<p>Expedición de certificados. Certificación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias:</p> <p>Actualmente el Cabildo de Tenerife tiene una serie de procedimientos administrativos en los que se solicita al interesado un certificado que acredite que está al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias con el Cabildo (fundamentalmente acceso a subvenciones y licitaciones por parte del Cabildo). El proceso que se seguía inicialmente implicaba que el solicitante o interesado en un procedimiento administrativo tenía que pedir por registro certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias, el Cabildo lo emitía y entregaba al peticionario y este lo incluía en el expediente administrativo.</p> <p>Tras la puesta en marcha de la sede electrónica y gestor corporativo de expedientes electrónicos, la posibilidad de intermediar dicha información en el Cabildo previa autorización del interesado, simplificaba el proceso permitiendo disminuir los tiempos medios de tramitación en los expedientes administrativos. La intermediación se realiza consultando los datos disponibles para los interesados que lo soliciten en los sistemas corporativos GRECA y SIGEC (ver glosario).</p> <p>Para el año 2022, se pretende facilitar la obtención de la certificación por parte de aquellos interesados/interesadas, resolviendo dichas solicitudes en el mismo acto de su presentación. Para ello se pretende transformar dicho procedimiento administrativo en una Actuación de Respuesta Inmediata (ARI) utilizando para ello el gestor de expedientes y sede electrónica corporativa.</p> <p>Automatización de la gestión de la tramitación del cobro de residuos, tasas PTEOR:</p> <p>El uso por parte de terceros de los servicios PTEOR en lo referente al abono de tasas se encuentra excluido del sistema corporativo de gestión Greca dispuesto para ello. Las tasas por residuos constituyen, de esta manera, una de las pocas tasas dispuestas en la ordenanza del Cabildo Insular no incluida en el sistema corporativo anteriormente citado.</p> <p>El Servicio Administrativo de Gestión Económica de Medio Ambiente se encarga de la gestión de dichas tasas en lo referente a la generación de liquidaciones, notificación y abono de las tasas por parte de los sujetos pasivos que hacen uso de los servicios PTEOR. Dicha gestión implica también al Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones y Servicio de Tesorería para la contabilización del abono de las tasas en el sistema contable Greca y envío al Consorcio de Tributos de las tasas no abonadas desde SIGEC.</p> <p>En 2019 se no puedo completar la incorporación de estas tasas en Greca por diferentes causas (en lo referente del uso de Notifica, terceros erróneos en la Base de Datos de Terceros o BDT como sujetos pasivos en las liquidaciones de Greca).</p> <p>Se pretende en 2022, incluir dichas tasas de residuos en el sistema corporativo Greca, así como</p>				

	<p>automatizar en la medida de lo posible, las actuaciones administrativas implicadas en el proceso, liberando a los diferentes servicios de tareas repetitivas y rutinarias.</p>
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la situación actual respecto a la emisión de certificados de cumplimiento de obligaciones tributarias de la corporación. • Estudio de cambios a introducir para soportar el procedimiento como ARI en las diferentes herramientas corporativas. • Desarrollo, implantación y pruebas de emisión de certificados de cumplimiento como ARI. • Puesta en marcha del ARI de certificados de cumplimiento. Seguimiento y conclusiones. • Análisis de la situación actual respecto a la gestión de tasas PTEOR. • Identificación de posibles mejoras y acciones de automatización de subprocesos dentro de la gestión de tasas PTEOR. Valoración de cambios/impactos en herramientas corporativas SIGEC/GRECA. • Valoración de diferentes herramientas de automatización y gestión de flujos de trabajo existentes en el mercado. • Licitación/contratación de empresa proveedora. • Análisis, diseño y construcción de la solución a implementar por parte de la empresa proveedora. Modificación sobre herramientas corporativas GRECA y/o SIGEC para incluir las tasas PTEOR. • Formación, puesta en marcha de la solución para tasas PTEOR, valoración y seguimiento en los resultados esperados.
Indicadores	Descripción
Reducción en los tiempos medios de tramitación en obtención de certificados de cumplimiento tributario.	Reducción en los tiempos medios de tramitación en obtención de certificados de cumplimiento tributario.
Reducción en los tiempos medios en carga de trabajo para la gestión de tasas PTEOR.	Reducción en los tiempos medios en carga de trabajo para la gestión de tasas PTEOR.

P2.5 | Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife

Necesidad					
<p>Durante el año 2021 se ha avanzado en el desarrollo e implantación de las técnicas de control financiero permanente y fiscalización limitada previa en la gestión económica.</p> <p>Para el 2022, se pretende avanzar en las tareas desarrolladas anteriormente implantando un nuevo sistema de gestión económica y financiera en el Cabildo de Tenerife con el fin de cumplir la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local (IMNCL). El sistema informático deberá registrar todas las operaciones de naturaleza presupuestaria, económica, financiera y patrimonial que se produzcan en el ámbito de la entidad contable, así como mostrar, a través de estados e informes, la imagen fiel de su patrimonio, de su situación financiera, del resultado económico patrimonial y de la ejecución de su presupuesto. Así mismo, se deberá configurar como un conjunto integrado de subsistemas o áreas contables que deberán garantizar la concordancia, exactitud y automatismo de los registros, así como la existencia de la debida coherencia entre los distintos niveles de información, tanto agregados como de detalle.</p> <p>El nuevo sistema de gestión económica y financiera deberá facilitar las tareas de control financiero, fiscalización e intervención del gasto permitiendo estandarizarse a todas las entidades de presupuesto limitativo.</p> <p>Este trabajo constituirá además una base sólida para el análisis y toma de decisión con respecto a los procesos y herramientas de soporte a la gestión económica, tanto en el propio Cabildo, como en su Sector Público dependiente.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Reducir los tiempos medios de tramitación de procesos económicos-financieros. Simplificar la tramitación del control interno 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto para el ejercicio 2022 incluye el estudio y definición de las principales características de la herramienta de gestión económica a implantar en el Cabildo de Tenerife que sustituya a la actual haciendo énfasis en el análisis de las diferentes aplicaciones corporativas a integrar en la misma. Así mismo, se estudiará y analizará otras implantaciones de sistemas similares en otras corporaciones y se preparará la licitación de esta.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Estudio y definición de las principales características de la herramienta de gestión económica a implantar en la corporación Estudio de otros casos de éxito en la implantación y uso de herramientas de gestión económica en corporaciones análogas al Cabildo de Tenerife Análisis de las diferentes herramientas de gestión económica existentes en el mercado Análisis y preparación de la licitación del sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife 				
Indicadores		Descripción			
Número de procedimientos de control interno simplificados		Número de procedimientos de control interno con medidas de simplificación			
Porcentaje medio de reducción de tiempo de tramitación en los procesos económicos-financieros		Porcentaje medio de reducción de tiempo de tramitación en los procesos económicos-financieros simplificados			

P2.6 | Asesoría Jurídica

Necesidad					
<p>La Asesoría Jurídica es un órgano esencial para el correcto funcionamiento de la Administración local. La Asesoría Jurídica del Cabildo Insular fue creada en mayo de 2017, quedando desde ese momento concentradas, por primera vez en un mismo órgano, las dos grandes funciones que tiene legalmente atribuidas: el asesoramiento jurídico y la representación y defensa en juicio de la Corporación.</p> <p>Superada la primera fase, de implantación y consolidación de la Asesoría, es el momento de analizar las posibilidades de mejora en el funcionamiento de la misma, especialmente en el ejercicio de la función de asesoramiento jurídico, mediante la cual se ejerce, no solo el control de legalidad de los actos de la Corporación, sino que también, a través de la figura del informe facultativo, las consultas, o asistencia a órganos colegiados, se garantiza la adecuación a Derecho de la actuación del resto de órganos del Cabildo.</p> <p>Para el correcto ejercicio de esta función es fundamental prestar el asesoramiento jurídico solicitado en el menor tiempo posible, y en este punto es donde se ha detectado un margen de mejora en el rendimiento de este órgano. Con este fin, es objeto de este proyecto, de una parte, implementar medidas de distinta índole que coadyuven a reducir los tiempos de respuesta en la emisión de informes o, en general, en las actuaciones solicitadas, pero –y esto es muy importante–, sin merma alguna de la calidad del asesoramiento que debe partir de este órgano. Se pretende, además, reforzar el papel de la Asesoría como órgano de apoyo jurídico a los Servicios del Cabildo, elaborando herramientas que permitan tener permanentemente actualizado el conocimiento de las normas jurídicas y de la interpretación de las mismas.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Reducir los tiempos de respuesta del Servicio Administrativo de Asesoramiento Jurídico Mejorar la calidad y eficacia del asesoramiento que presta el Servicio Administrativo de Asesoramiento Jurídico 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto incluye el estudio de las funciones actuales de la Asesoría Jurídica, estudio de cómo se están ejerciendo esas funciones, estudio y propuesta de simplificación y/o mejora del ejercicio de estas, estudio de herramientas para reforzar el conocimiento del ordenamiento jurídico vigente y los criterios de interpretación del mismo por el resto de los Servicios, así como la implantación y seguimiento de las medidas propuestas.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de las funciones de la Asesoría Jurídica. Análisis de las distintas formas en las que se traduce la función de asesoramiento jurídico. Diagnóstico: Análisis y valoración de la función de asesoramiento jurídico en el año 2020 y 2021. Elaboración de un documento con propuestas de simplificación y mejora de la función de asesoramiento jurídico. Elaboración de un documento con propuestas de herramientas para mejorar el funcionamiento de los Servicios, de modo que puedan tener acceso fácil y actualizado a las normas aprobadas por el Cabildo, y para proporcionarles el conocimiento de los criterios de interpretación del ordenamiento que sean de su interés en el ejercicio de sus funciones. Plan de implantación. Reglamento de Asesoría Jurídica permitiendo crear estructuras más operativas. 				
Indicadores		Descripción			
Reducción de tiempos de tramitación por funciones		Porcentaje medio de reducción en los tiempos de tramitación por funciones			
Herramientas destinadas a los funcionarios del Cabildo		Número de acceso a las herramientas puestas a disposición de los funcionarios.			

L3 | Administración electrónica

P3.1.1 | Portales de Internet

Necesidad					
<p>Durante los últimos años, el Cabildo ha puesto en marcha diversos portales web como mecanismo para facilitar la relación con la ciudadanía, siendo el principal el portal web corporativo https://www.tenerife.es. La presencia en internet del Cabildo está regulada desde enero de 2016 por la Norma de presencia en internet del Cabildo de Tenerife y sus Entidades Dependientes, que establece como objetivos fundamentales los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. • Mantener la unidad en la imagen de marca corporativa del Cabildo. • Garantizar la calidad de los sitios web del Cabildo de Tenerife. <p>Garantizar la máxima eficiencia económica de la presencia en internet, homogeneizando la plataforma tecnológica y optimizando los recursos humanos para su operatoria y mantenimiento.</p> <p>La aplicación de esta norma ha facilitado la homogeneización de la plataforma tecnológica de los portales corporativos, ha supuesto una optimización de los recursos destinados a su puesta en marcha, operatoria y mantenimiento y ha mejorado la unificación de la imagen de marca corporativa y la calidad de los distintos portales con respecto a la situación antes del año 2016.</p> <p>El Plan de Modernización Insular (PMI) del Cabildo de Tenerife (2020-2023), incluye en su estructura una línea de mejora de los servicios públicos (L1), otra línea de administración electrónica (L3) y también una línea de cooperación interadministrativa (L8), poniendo de manifiesto el compromiso de esta corporación con la mejora continua de los servicios públicos, aplicando la tecnología para mejorar la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios públicos digitales, y poniendo también el énfasis en fomentar y llevar a la práctica la cooperación entre las administraciones públicas.</p> <p>Siguiendo estos principios y objetivos del PMI, el Cabildo tiene la intención de continuar en el trabajo de integrar, simplificar y mejorar el sistema de portales de internet del Cabildo y las políticas públicas que desarrolla. A su vez, se pretende sentar las bases técnicas y funcionales que permitan poner en práctica la cooperación interadministrativa, ofreciendo el servicio de puesta en marcha y mantenimiento de portales de otras administraciones públicas insulares.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	164.819,12 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar y simplificar el acceso a la información del Cabildo • Reducir consultas, dudas y/o subsanaciones • Reducir el número de portales de Internet • Mejorar el acceso desde dispositivos móviles 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantar la plataforma tecnológica más adecuada para la gestión integrada de múltiples portales, teniendo en cuenta que pueden tratarse de portales de distintas administraciones públicas o entidades, lo que introduce un elemento diferenciador importante con respecto a la situación actual en la que el Cabildo puede poner elementos de control centralizados en los flujos de creación y publicación de contenidos. La plataforma tecnológica base del proyecto es el producto Liferay Enterprise (https://www.liferay.com/es/home), una plataforma multiportal, de código abierto y ampliamente implantado en las administraciones públicas para proyectos de objeto similar a este. • Diseñar y desarrollar los componentes del nuevo portal web corporativo www.tenerife.es y un portal temático. <p>En el 2021 se ha trabajado en la propuesta técnica del acuerdo basado en el acuerdo marco “P3.1.1 Rediseño y cambio tecnológico del portal Corporativo” que incluye el alcance especificado.</p> <p>En el 2022 se procederá a la licitación, adjudicación y ejecución de este acuerdo basado.</p> <p>De igual manera se ha trabajado en el contrato basado, para mejorar la información que se ofrece a la ciudadanía a través de la web, denominado “Servicio de Oficina Técnica para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía desde la experiencia de usuario/a y acciones de comunicación y marketing para dar a conocer dichos servicios, y los ya existentes, a la propia ciudadanía y empleados/as públicos del Cabildo Insular de Tenerife”.</p>				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los requisitos funcionales y técnicos de los portales • Adjudicación del contrato basado “P3.1.1 Rediseño y cambio tecnológico del portal Corporativo” • Fases de Diseño, implementación e infraestructuras del proyecto • Fase de puesta en marcha, Gestión del cambio y soporte (2024) • OT Serv. Digitales: Adjudicación del contrato • OT Serv. Digitales: Plan de Difusión de contenidos, gestión del conocimiento e información del Cabildo Insular de Tenerife, campañas de difusión. • OT Serv. Digitales: Diseño y maquetas de las interfaces de la web y de las páginas de aterrizaje de los diferentes canales.
Indicadores	Descripción
Número de portales que se integran en el multiportal	Número de portales que se integran en el multiportal
Número de sesiones en Portal Web	Número de sesiones abiertas por los usuarios en el Portal Web
Número de usuarios en Portal Web	Número de usuarios que visitan el Portal Web
Tiempo medio de sesión en Portal Web	Tiempo medio de sesión en el Portal Web

* Una parte de los costes del contrato basado OT Serv. Digitales que ha imputado al proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía se corresponden con actuaciones previstas en el presente proyecto.

P3.1.2 | App de ciudadanía

Necesidad					
<p>A partir de la universalización del uso del móvil como dispositivo de acceso preferente a los servicios digitales, es necesario realizar la adaptación de los canales electrónicos de información y relación que las administraciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía y empresas, con el objetivo de proporcionar un acceso masivo, eficaz y seguro a los mismos.</p> <p>En este sentido, se detecta la necesidad de abordar el presente proyecto de implantación de una nueva App para la Ciudadanía, que permita facilitar el acceso a los servicios electrónicos del Cabildo de Tenerife desde los dispositivos móviles, en las mejores condiciones de facilidad de uso, seguridad, funcionalidad y rendimiento.</p> <p>La ejecución de este proyecto es necesaria para el cumplimiento de una de las metas establecidas en el Plan España Digital 2025, en concreto, la meta 5 Servicios públicos disponibles en app móvil, vinculada al eje 5. Transformación digital del Sector Público, que establece como objetivo que para el 2025 el 50% de los servicios públicos se encuentren disponibles en una App móvil.</p> <p>Dada la diversidad actual de aplicaciones móviles existentes en el Cabildo de Tenerife, también se detecta la necesidad de abordar en el presente proyecto la unificación y simplificación del acceso a las mismas.</p> <p>Durante el año 2020 se ha realizado una consultoría para la identificación de las aplicaciones existentes en la actualidad, así como para analizar las funcionalidades de valor añadido más importantes a desarrollar, que se usará de base para la ejecución del presente proyecto.</p> <p>En el 2022 se pretende contratar recursos externos para la elaboración de esta aplicación móvil.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Centralizar y facilitar el acceso a las App móviles que ofrece el Cabildo Insular de Tenerife Desarrollo y mantenimiento de una app que actúe como lanzadera de los servicios ofrecidos por el Cabildo Insular de Tenerife. Validar y añadir si fuera conveniente la solicitud y seguimiento de la tramitación de los expedientes por medio de App móviles. 				
Alcance	<p>El objetivo de este proyecto es el desarrollo y mantenimiento de una app que actúe como lanzadera de los servicios ofrecidos por el Cabildo Insular de Tenerife y del Sector Público Insular, centralizando y facilitando el acceso a las mismas. Se añadirá a esta app la gestión de la tramitación de las solicitudes y de los expedientes.</p> <p>En el 2022 se pretende comenzar con las labores de implementación de esta app. Para ello, se ha incluido en el contrato basado que se especifica en el proyecto 3.2.1 Sede electrónica denominado "Migración tecnológica y mejora de los escenarios funcionales del frontal de la Sede electrónica del CIT y App", el módulo de App lanzadera y de tramitación.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y valoración del conjunto de apps del Cabildo de Tenerife a integrar dentro de la app lanzadera. Listado de las Apps del Sector Público Insular a integrar en la app lanzadera del Cabildo. Creación de una cuenta corporativa del Cabildo en el Google Market y en la Apple Store. Incorporación del conjunto de apps dentro de la cuenta corporativa. Análisis funcional de la app lanzadera. Análisis técnico de la app lanzadera. Primera parte del desarrollo de la app lanzadera. Segunda parte del desarrollo de la app lanzadera: presentar una solicitud, consultar solicitudes y consultar sus expedientes: datos generales y estado, documentos y aportar documentación al expediente. Tercera parte del desarrollo de la app lanzadera: recibir avisos relacionados con sus expedientes, recibir novedades relacionadas con procedimientos de la Sede sobre los que tenga expedientes creado y recibir información variada sobre nuevas funcionalidades, avisos de publicaciones de nuevos procedimientos, ... (2023) SopORTE correctivo/evolutivo. (2023) Puesta en marcha de la app lanzadera. Publicación y difusión de la app lanzadera. 				

- Incorporación en la nueva ordenanza de presencia en Internet la regulación de las APPs.

Indicadores	Descripción
Número de aplicaciones integradas	Número de aplicaciones integradas
Número de accesos a la app ciudadana	Número de accesos a la app ciudadana
Número de solicitudes y aportaciones realizadas en la app	Número de solicitudes y aportaciones realizadas en la app

* Los costes del módulo de APP lanzadera y de tramitación se incluyen en el proyecto 3.2.1 Sede electrónica.

P3.1.4 | Accesibilidad en portales Web y Apps

Necesidad					
<p>El Real Decreto 1112/2018 establece para los organismos públicos un conjunto de obligaciones en lo que se refiere a asegurar la Accesibilidad de sus Portales web y aplicaciones móviles (Apps). Entre estas obligaciones se establece el nombramiento de una Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) para la monitorización, reporte y evaluación de los requisitos aplicables.</p> <p>El presente proyecto pretende analizar los requisitos e iniciar la implantación del modelo de gestión necesario (organización, procesos y herramientas) para cumplir y mantener en el tiempo la conformidad con la normativa vigente aplicable en Accesibilidad, y con el objetivo de garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso a Portales y Apps de las personas, en particular las personas mayores y personas con discapacidad.</p> <p>Dentro del presente proyecto se trabajará en el 2022 en la definición de un modelo que sea aplicable en primera instancia al propio Cabildo, pero que permita su extensión de forma sencilla a los ayuntamientos de menor capacidad de la Isla de Tenerife y que requieran asistencia técnica en este sentido.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	23.333,33 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la unidad responsable de accesibilidad (URA) Mejorar la accesibilidad a los sitios webs y app del Cabildo y de los ayuntamientos de la Isla 				
Alcance	<p>Según el Real Decreto 1112/2018 los organismos públicos deben garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.</p> <p>En el 2021 se preparó e inició la tramitación de un encargo a la Sociedad Insular para la Promoción de Personas con Discapacidad (SINPROMI). El alcance del encargo vendrá dado por los siguientes servicios sobre el Cabildo y los ayuntamientos que tienen sus portales alojados en el Cabildo: auditoría de accesibilidad completa obligatoria, gestión de tareas del RD 1112/2018, observando las recomendaciones del Portal de Administración Electrónico respecto a la Accesibilidad (PAe – Accesibilidad) y del Observatorio de Accesibilidad (OBSAE).</p> <p>En el 2022 se pretende finalizar la tramitación del encargo a SINPROMI y comenzar con las tareas incluidas en el mismo. Además, se creará la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) en el Cabildo Insular de Tenerife.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) Tramitación del encargo a SINPROMI Auditoría de accesibilidad completa obligatoria: validar el grado de cumplimiento de la accesibilidad de las páginas dentro de un proceso de revisión exhaustiva de accesibilidad de sitios web. Elaboración del plan de acción. Creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad. Elaboración de los informes anuales de revisión de accesibilidad: 3 informes Realización de acciones de concienciación y formación. Aprobación de la nueva ordenanza de presencia en Internet en la que incorporen los requisitos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de Accesibilidad. 				
Indicadores		Descripción			
Evaluación Accesibilidad		Resultado por entidad de la evaluación anual de Accesibilidad de Portales.			
Número de informes de accesibilidad.		Número de informes de accesibilidad realizados, en ejecución y pendientes.			
Número de quejas y/o sugerencias recibidas con respecto a la accesibilidad.		Número de quejas y/o sugerencias recibidas con respecto a la accesibilidad.			

P3.2.1 | Sede electrónica

Necesidad					
<p>Se trata de un proyecto de desarrollo y mejora continua de la Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife, motivado por la obligación que tiene el Cabildo como entidad pública para ofrecer medios telemáticos para el acceso a la ciudadanía a la cartera de servicios públicos.</p> <p>Se pretende incorporar nuevas funcionalidades en la Sede Electrónica como son: la gestión de la representación, funcionarios habilitados, posibilidad de incorporar entidades del SPI,</p> <p>Además se contempla la actualización y cambio de arquitectura tecnológica con el objetivo de mejorar la facilidad de mantenimiento y la resiliencia de la Sede Electrónica.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	130.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer la funcionalidad más fácil e intuitiva • Incrementar la resiliencia del servicio mediante la mejora de la arquitectura general • Mejorar la gestión de los fallos • Incorporar nuevas funcionalidades 				
Alcance	<p>Realizar una actualización tecnológica en la Sede Electrónica que redunde en la mejora de la resiliencia y mantenibilidad de la misma, permitiendo ofrecer servicios de mayor calidad a la ciudadanía, haciendo mención especial en ofrecer el acceso a la ciudadanía a la tramitación de expedientes en el Cabildo mejorando el diseño y la información ofrecida para mejorar la experiencia de los usuarios.</p> <p>En el 2021 y principios de 2022 se implementaron las siguientes mejoras en la Sede Electrónica: búsqueda de los trámites, nueva sección de consulta de los expedientes electrónicos a través de la sede, se permite la aportación/subsanación de la documentación de los expedientes electrónicos y se cambia la gestión del consentimiento expreso de la intermediación de los documentos requeridos en las solicitudes para que se configure sobre los tipos de documentos en la Base de Datos de Procedimientos (BDP).</p> <p>En el 2022 se adjudicará y comenzarán los trabajos del contrato basado “P3.2.1 y P3.1.2 Migración tecnológica y mejora de los escenarios funcionales del frontal de la Sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife y APP” en adelante “Servicio de mejora de la Sede Elect. y APP”.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Adjudicación del contrato “Servicio de mejora de la Sede Elect. y APP”. • Servicio de mejora de la Sede Elect. y APP: Funcionalidades necesarias de los puntos del contrato 3.1 y 3.2 para poder quitar el CMS de la sede actual recogiendo exclusivamente las funcionalidades de la sede actual • Servicio de mejora de la Sede Elect. y APP: Integrar la gestión de la representación • Servicio de mejora de la Sede Elect. y APP: Integración de los funcionarios habilitados 				
Indicadores			Descripción		
% de incidencias vs solicitudes de expedientes exitosas			% de incidencias vs solicitudes de expedientes exitosas		
% de incidencias vs aportaciones exitosas			% de incidencias vs aportaciones exitosas		
Reducción del nº de solicitudes generales.			Reducción del nº de solicitudes generales.		

P3.2.4 | Gestión electrónica de la representación

Necesidad					
<p>La representación es la capacidad que tiene cualquier persona de permitir a un tercero que actúe en su nombre. La norma principal que regula el ámbito de la representación en las AAPP es la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas.</p> <p>En el ámbito de la administración se prevé que pueda acreditarse la representación tanto física como telemáticamente, aun cuando se establece la obligatoriedad de las relaciones telemáticas para los sujetos enumerados en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015.</p> <p>Los medios para acreditar telemáticamente la representación ante la administración son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de la presentación telemática de poder notarial o cualquier otro documento que deje constancia fidedigna de su existencia. • Las especialidades que plantea la ley son el apoderamiento apud acta y el registro electrónico de apoderamientos. <p>El presente proyecto surge de la necesidad de la incorporación de la gestión y el ejercicio de la representación electrónica en los servicios y procedimientos del Cabildo de Tenerife.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la gestión de la representación. • Mejora de la asistencia prestada a la ciudadanía en las oficinas de atención presencial a través de la figura de los funcionarios habilitados. 				
Alcance	<p>En el 2021 se tramitó el alta en la plataforma Representa del Ministerio, prerrequisito necesario para la gestión de la representación.</p> <p>En el 2022 se continúan con los siguientes trabajos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta en funcionamiento y acompañamiento de la consulta de la representación (Representa) en la sede electrónica y en el gestor de expedientes. • Estudio de viabilidad, análisis funcional y plan de implantación del registro de los apoderamientos (Apodera). Estudio e implementación de mejoras a corto plazo. • Estudio de viabilidad, análisis funcional y plan de implantación de la asistencia/tramitación a través de los funcionarios habilitados. Estudio e implementación de mejoras a corto plazo (técnicas y de regulación). 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en funcionamiento y acompañamiento de la integración de la sede y el gestor de expedients con Representa. • Análisis funcional y plan de mejora del registro de apoderamientos (Apodera). Implementación de mejoras a corto plazo. • Análisis funcional y plan de mejora de la asistencia a través de funcionarios habilitados. Implementación de mejoras a corto plazo (técnicas y de regulación). 				
Indicadores		Descripción			
Número de consultas de representación electrónica realizadas		Número de consultas de representación electrónica realizadas			
Número de registros realizados por funcionarios habilitados		Número de registros realizados por funcionarios habilitados			

* Los costes de la modificación de la sede electrónica se incluyen en el proyecto 3.2.1 Sede electrónica.

P3.2.5 | Notificaciones y comunicaciones electrónicas

Necesidad					
<p>En la actualidad existe una importante carga de trabajo asociada a la gestión de la práctica de notificaciones en papel, basada actualmente en procesos manuales y descentralizados, por lo que se considera fundamental abordar los cambios necesarios para convertirlo en un proceso sencillo y eficiente, tanto para el personal del Cabildo como para la ciudadanía.</p> <p>Con este objetivo, el presente proyecto aborda la automatización de la gestión de las notificaciones con entrega en papel, realizadas generalmente a personas físicas, y/o a otros colectivos no obligados a relacionarse de forma electrónica con el Cabildo de Tenerife, a través de la utilización de la herramienta Notifica, ya empleada desde hace más de un año en la gestión de las notificaciones con entrega electrónica, y la impresión y ensobrado de forma centralizada y externalizada a través de un Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) integrado en Notific@. Esta forma de gestión completamente electrónica, para el personal del Cabildo, recibirá el nombre de notificaciones en papel automatizadas.</p> <p>En aquellos supuestos en los que no sea posible el envío de las notificaciones en papel a través del Notific@ y la impresión a través de un CIE, se mantendrá un procedimiento excepcional, en el que los servicios gestores imprimirán y registrarán el envío en una aplicación del operador de servicios postales contratado por el Cabildo. Esta forma de gestión recibirá el nombre de notificaciones en papel manuales.</p> <p>En ambos casos, el Cabildo recibirá, una vez finalizado el proceso de entrega postal en papel a los interesados/s y/o sus representantes, un acuse o prueba de entrega electrónica (PEE) que se podrá incorporar de forma electrónica en el expediente correspondiente.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Coste:	6.272,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Reducir la carga de trabajo asociada a la práctica de notificaciones en papel Reducir los tiempos para la práctica de las notificaciones en papel 				
Alcance	<p>El alcance del proyecto es modernizar y automatizar en todo lo que sea posible la práctica de las notificaciones administrativas que deban realizarse con entrega en papel, con el objetivo de hacerlas más eficientes en tiempos y costes, principalmente a través del uso del sistema Notific@ y de un Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) externalizado.</p> <p>Para ello se ha redactado y se aprobará una instrucción que detallará la nueva forma de funcionamiento, y se han contratado, configurado, documentado y preparado las herramientas informáticas necesarias.</p> <p>Este proceso se acompañará de la necesaria formación y acompañamiento necesario para la adecuada gestión del cambio que se producirá en la gestión diaria de las notificaciones administrativas con entrega en papel.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Inicio de la contratación de un CIE con Notific@ para su uso por el Cabildo (Contrato basado en el AM de Servicios Postales) Aprobación de la instrucción que regule la práctica de las notificaciones en papel automatizadas Puesta en Marcha del sistema Fin de la gestión del cambio y soporte al inicio del uso de la nueva forma de práctica Analizar la posibilidad de hacer extensible este proyecto a los ayuntamientos de Tenerife. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de envíos de notificaciones en papel automatizadas		Número de notificaciones en papel automatizadas enviadas a través de Notifica y CIE en el último mes			
Nº de envíos de notificaciones en papel manuales		Número de notificaciones en papel manuales enviadas a través de la Oficina Virtual en el último mes			

P3.2.6 | Publicación electrónica de anuncios

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de mejorar la gestión actual de la publicación de anuncios en el Cabildo, a través del establecimiento de un tablón de anuncios electrónico con plena validez jurídica, así como el estudio y definición de un nuevo modelo que permita una gestión más sencilla y eficaz, y asegurando el cumplimiento con la legalidad vigente.</p> <p>Para el 2022 se pretende eliminar el tablón de anuncio en papel y regular el tablón de anuncios electrónico.</p> <p>El objetivo final sea que la gestión de los tabloneros y anuncios se realizará de manera centralizada en el Gestor de Expedientes. Los tabloneros y anuncios electrónicos se publicarán en la Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife, tal y como se establece en el artículo 12 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y donde se dice expresamente “La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o completada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente”.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir los tiempos de tramitación para la publicación de anuncios. • Simplificar la consulta de los anuncios a través del uso de medios electrónicos. • Racionalizar el uso de la publicación de anuncios en los distintos procedimientos 				
Alcance	<p>Para el 2022 se pretende eliminar el tablón de anuncios físico que actualmente se realiza en papel y pasar a un tablón de anuncios electrónico.</p> <p>En la Sede Electrónica y en el Gestor de Expedientes se deberán tener en cuenta una gestión multientidad del tablón de anuncios preparando estas herramientas para el uso por parte del Sector Público Insular y los Ayuntamientos de Tenerife.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación, estudio y definición de un modelo transitorio de gestión electrónica de publicación de anuncios • Inclusión de la regulación del tablón de anuncios electrónico en el Reglamento de Administración Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife • Eliminación del tablón de anuncios físico (en papel) y puesta en producción de una solución a corto plazo del tablón de anuncios electrónico. 				
Indicadores			Descripción		
Número de anuncios electrónicos publicados			Número de anuncios electrónicos publicados		

* Los costes de la modificación de la sede electrónica se incluyen en el proyecto 3.2.1 Sede electrónica.

P3.3 | Modelo de gestión documental

Necesidad					
<p>Actualmente se identifica la necesidad de contar con un modelo de gestión documental que establezca de manera inequívoca todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento integral en la administración documental de la corporación. El proyecto contaría con una serie de actuaciones encaminadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamentación • Sistemas • Procedimientos • Personal implicado • Formación • Normas técnicas y procedimentales <p>Este proyecto se definió dentro del Plan de Modernización por tres motivos principalmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un Modelo unificado para la gestión de la documentación en el Cabildo Insular de Tenerife, de forma que se asegure el cumplimiento de todo el ciclo de vida de los documentos, incluyendo directrices nacionales e internacionales que aseguran la obligación democrática de corporación al más alto nivel político como son la transparencia, el acceso a la información pública y la conservación del Patrimonio Documental. 2. Puesta en marcha de un sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes del Cabildo Insular, en busca de la reducción de los costes administrativos y de tramitación documental necesarios para la correcta gestión documental en cualquiera de sus fases. 3. Cubrir la necesidad de recoger de forma unitaria los criterios y recomendaciones necesarios para garantizar la interoperabilidad, la recuperación y conservación de los documentos y todas sus agrupaciones documentales, independientemente del soporte en que se encuentren. <p>De igual modo, se deberá asegurar la identificación de los elementos logísticos y necesidades de personal para verificar que el modelo que sostenga una mejor eficiencia de la administración referida a la gestión documental.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir implementar un modelo integral gestión documental • Asegurar la integridad documental de la producción de la corporación • Reducir los tiempos y simplificar la gestión necesaria para el acceso a documentación • Agilizar el acceso con garantías a la documentación disponible • Simplificar y reducir costes en el archivo de oficina 				
Alcance	<p>El Modelo de Gestión Documental tiene por objeto establecer el conjunto de criterios técnicos, normativos y operacionales para el correcto flujo de documentación, en todas sus edades, en la Corporación.</p> <p>En el 2021 se ha trabajado en el estudio e implantación de las series documentales en el cuadro de clasificación documental, en una propuesta para la creación de la comisión de valoración documental del CIT y en un estudio del modelo de conservación preventiva de la documentación del CIT.</p> <p>En el 2022 se trabajará en el diseño del modelo de política de gestión documental, constitución de la Comisión General de Valoración, aprobación del cuadro de clasificación funcional del CIT, asignación de responsables para la destrucción de la información e implantación dentro del sistema de archivos del CIT de los archivos de oficina</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio y aprobación del Cuadro de Clasificación de la Corporación • Estudio y creación de la Comisión de Valoración Documental • Manual de gestión de archivos de oficina de la corporación (2023) • Aprobación de las tablas de valoración documental • Definición del Modelo de Gestión Documental (SGD) 				
Indicadores		Descripción			
Número de series de documentales que se ajustan a la nomenclatura definida en el Cuadro de Clasificación del Cabildo.		Número de series de documentales que se ajustan a la nomenclatura definida en el Cuadro de Clasificación del Cabildo (solo soporte en papel)			

Número de transferencias en tiempo y forma de los expedientes al Archivo General	Número de transferencias en tiempo y forma de los expedientes al Archivo General
Número de procedimientos correctamente integrados en el gestor documental y en el archivo electrónico único	Número de procedimientos correctamente integrados en el gestor documental y en el archivo electrónico único
Número de documentos originales conservados en su expediente electrónico único	Número de documentos originales conservados en su expediente electrónico único

P3.4-5-6 | Gestión electrónica de procedimientos, subvenciones y contratos

Necesidad					
<p>El proyecto “Gestor de expedientes” comenzó en 2018 y ha continuado desarrollándose en las anualidades posteriores. En el 2021 se impulsó el desarrollo del mismo con las funcionalidades e integraciones necesarias para la unificación de la gestión de contratos, subvenciones, ayudas y becas, empleo público, entre otros.</p> <p>En el 2022 se continuarán con nuevas funcionalidades del gestor de expedientes que darán soporte a los contratos, subvenciones, ayudas y becas y se continuará incorporando nuevas tipologías de expedientes para avanzar hacia el incremento de la tramitación electrónica de los expedientes del Cabildo.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	264.825,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar la orientación de la gestión de documentos hacia la gestión de la información • Avanzar en la automatización basada en la información • Estabilización del funcionamiento del Gestor y de la Gestión del Cambio • Mejorar la recepción de solicitudes y aportación de documentación a una solicitud de subvención. • Agilizar la valoración de solicitudes de subvenciones. • Agilizar los procesos de notificación y comunicaciones a los solicitantes de subvenciones • Mejorar la Coordinación entre los diferentes actores de los procesos 				
Alcance	<p>Evolución y mejora del gestor de expedientes corporativo a través de un proceso de mejora continua, estabilización, tratamiento de incidencias, soporte y apoyo a los usuarios en los diferentes procedimientos que se tramitan en el Cabildo: subvenciones, becas, ayudas, contratos, etc....</p> <p>En el 2021 se elaboraron resoluciones sobre las instrucciones relativas al uso del Gestor de Expedientes respecto de los procedimientos de Ayudas, Becas y Subvenciones y sobre instrucciones relativas a los Contratos Menores; se implementó la aportación/subsanación de la documentación sobre los expedientes a través de la sede electrónica, se adaptó el gestor de expedientes para la gestión de subvenciones y contratos menores y se realizó la integración del gestor de expedientes con Notific@.</p> <p>En el 2022 se adjudicará y comenzarán los trabajos del contrato basado “P3.4 y P4.1 Servicio de evolución de las herramientas de administración electrónica y adaptación al SPI del Cabildo Insular de Tenerife” en adelante, “Serv. de evolución de herram. adm. Elect. y adaptación al SPI”. Se continuarán con los trabajos de mejora y mantenimiento del gestor de expedientes y con el análisis, configuración y puesta en funcionamiento de nuevas tipologías de expedientes.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación del mantenimiento y soporte del gestor de expedientes (contrato “Serv. De evolución de herram. Adm. Elect. y adaptación al SPI”) • Incorporación de nuevas tipologías (procedimientos) de expedientes para su tramitación electrónica en el gestor • Incorporación de trámites a realizar electrónicamente en el gestor • Incorporación de nuevas integraciones con otros sistemas • Mejoras en el core del gestor (gestión de tareas, expedientes y documentos) • Adaptaciones para el cumplimiento del ENI en el gestor (interoperabilidad) (2023) 				
Indicadores		Descripción			
Número de expedientes con gestión electrónica completa		Número de expedientes con gestión electrónica completa			
Porcentaje de procedimientos que se están tramitando con el gestor de expedientes		Porcentaje de procedimientos que se están tramitando con el gestor de expedientes			
Tiempo de tramitación medio por familia de procedimiento		Tiempo de tramitación medio por familia de procedimiento			
Número de herramientas integradas con el gestor de expedientes		Número de herramientas integradas con el gestor de expedientes			

P3.6.1 | Racionalización de la contratación

Necesidad					
<p>El Cabildo Insular de Tenerife, así como los diferentes servicios gestores que lo integran identifican la necesidad de agilizar los procesos de contratación actuales, tratando de articular sistemas para la racionalización de la contratación administrativa.</p> <p>En línea a lo anterior en sesión de 30 de junio de 2020 de Consejo de Gobierno Insular se dispone la creación de la Oficina de Contratación Administrativa del Cabildo, la cual se configura como central de contratación y como unidad técnica especializada en materia de contratación administrativa en el Cabildo de Tenerife, y cuyo funcionamiento se asienta sobre la base de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, no discriminación e igualdad de trato a los licitadores, libre concurrencia, publicidad e integridad en el desarrollo de sus actuaciones, apostando por un sistema de contratación pública responsable y fundamentada en la racionalización, eficiencia en el gasto y agilidad de los procedimientos.</p> <p>En el 2021 se pone en marcha la Oficina de Contratación Administrativa como central de contratación. Su organización, objetivos y funciones se encuentran definidas en el Reglamento por el que se establecen medidas de racionalización en materia de contratación administrativa probado inicialmente por Acuerdo, en sesión Plenaria Ordinaria, celebrada el día 27 de noviembre de 2020, y publicado en BOP núm. 146, de 4 de diciembre de 2020 y que entró en vigor el 29 de marzo de 2021.</p> <p>En este sentido, el artículo 6 del Reglamento, al definir las funciones de la Oficina señala: “5. Tramitación de los expedientes de contratación centralizada...”.</p> <p>La Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público regula en el Libro II, Título I, Capítulo II “Racionalización técnica de la Contratación”, señalando en su artículo 218 que: “Para racionalizar y ordenar la adjudicación de contratos las Administraciones Públicas podrán concluir acuerdos marco, articular sistemas dinámicos, o centralizar la contratación de obras, servicios y suministros en servicios especializados, con forme a las normas de este capítulo”.</p> <p>El objetivo perseguido por el Cabildo de Tenerife consiste en establecer medidas de racionalización en materia de contratación administrativa, mediante la organización prevista en el Título II del Reglamento por el que se establecen medidas de racionalización en materia de contratación administrativa (Oficina de Contratación administrativa), así como implantar el uso generalizado de los acuerdos marco a través de su centralización y la implantación de sistemas de racionalización técnica.</p>					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar la gestión en la contratación • Reducir tiempos y cargas administrativas en la contratación • Fomentar la transparencia en la contratación • Mejorar las condiciones de concurrencia en la contratación 				
Alcance	<p>En el 2021 se ha puesto en marcha la Oficina de Contratación Administrativa como central de contratación del Cabildo de Tenerife, se ha definido los bienes y servicios de la contratación centralizada y especializada, se han elaborado y aprobado tanto el modelo de convenio de adhesión a los sistemas de racionalización de los municipios, como los criterios sociales y medioambientales a incluir en la contratación.</p> <p>En el 2022 se pretende continuar con la simplificación y racionalización de la contratación a través de su centralización y la implementación de sistemas de racionalización técnica.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de nuevos modelos de pliegos de contratación • Actuaciones previas para la implantación del sistema dinámico como procedimiento de contratación. • Elaboración y en su caso, aprobación del código ético de la contratación pública. • Establecimiento de un sistema de consultas en materia de contratación para su uso por los Servicios Administrativos y Técnicos del CIT. 				
Indicadores		Descripción			
Número de acuerdos marco celebrados		Número de acuerdos marco celebrados			
Número de contratos basados celebrados		Número de contratos basados celebrados			
Número de sistemas dinámicos celebrados		Número de sistemas dinámicos celebrados			
Contratación centralizada.		Número de contratos a través de contratación centralizada.			

P3.7 | Digitalización interna

Necesidad					
<p>El origen de este proyecto surge de la necesidad de que la administración insular de un salto cualitativo en el desarrollo e implantación de la administración electrónica. Este cambio se prevé clave para su sostenibilidad, normalización y mejora de la gestión de los recursos humanos corporativos.</p> <p>Además, tendrá un impacto importante en la calidad, en la mejora de los servicios que se prestan en la administración insular al cliente interno, sus empleados y empleadas</p> <p>El Proyecto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implantación de herramientas para la gestión interna de RRHH. • La asignación de número de empleado público (NRP). • La creación del Registro de personal: estructura /contenido, soporte tecnológico. • El expediente electrónico/digital de personal: estructura /contenido, soporte tecnológico. • La Digitalización de los expedientes de personal (si se precisara). • El Archivo digital 					
<p>ANTECEDENTES DEL CABILDO DE TENERIFE:</p> <p>Sobre el Número de Registro Personal (NRP): Igualmente, no existe regulación alguna ni uso del Número de Registro de Personal (NRP), cuestión de uso general regulado en las Administraciones Públicas para asignar el NRP al personal al servicio de la administración estatal, autonómica, o local y que en el ECIT estamos intentando regular desde hace varios años, desplazándose la decisión continuamente. Cabe destacar que se ha realizado consulta al Ministerio de Administraciones Públicas al objeto de conocer si continúa siendo un requisito necesario el asignar el NRP al personal al servicio de las Administraciones, contrastándose su vigencia y necesidad.</p> <p>Sobre el Expediente electrónico de personal: Por lo analizado se ha constatado que no existe en la Administración Insular regulación alguna específica o genérica sobre el expediente personal del empleado/a, estructura, responsables, usos, conservación, custodia y regulación, lo que se ha contrastado con el personal de la Vicesecretaría responsable del Servicio Técnico de Archivo y Documentación y los propios Jefes de Servicio de la Dirección Insular de Recursos Humanos y Asesoría Jurídica consultados en su momento.</p> <p>Sobre el Archivo de expedientes de personal: Igualmente, no existe regulación alguna ni uso protocolizado para el archivo de los expedientes personales que el realizado en la práctica por las unidades organizativas responsables de la gestión de personal (Funcionario y Laboral) con su criterio individual.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de herramientas tecnológicas para la gestión interna de RRHH • Implementar el NRP • Implementar el expediente electrónico del personal del ECIT y el sistema de gestión de estos • Digitalización de los expedientes que se determinen (activos y pasivos) e incorporación al archivo electrónico que se consideren, incorporando al sistema los nuevos expedientes de personal conformados digitalmente 				

<p>Alcance</p>	<p>El alcance del este proyecto es inicialmente el cambio en la gestión documental de los servicios de la Dirección Insular de Recursos Humanos y Asesoría Jurídica del CIT y de los servicios adscritos a la misma. El Proyecto incluye como actuaciones más relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de herramientas tecnológicas para la gestión de RRHH. • Implementación del expediente electrónico de personal: estructura /contenido, soporte tecnológico: implementar el expediente electrónico del personal del CIT y el sistema de gestión de los mismos. Definición y aprobación de la regulación asociada. • Implementación del registro de personal/ asignación de número de empleado público (NRP) y la definición y aprobación de la regulación asociada. • Digitalización de los expedientes del personal. • Implementación del archivo digital incorporando al sistema los nuevos expedientes de personal conformados digitalmente. • Puesta en funcionamiento de software de base con los requisitos técnicos y funcionales necesarios que cubra las relaciones interadministrativas y de interoperabilidad que fuesen necesarias (servidores, entornos, mantenimiento correctivo y evolutivo, la atención a las incidencias, etc) <p>En el 2021 se realizaron análisis funcionales del expediente electrónico de personal y del registro de personal.</p> <p>En el 2022 se trabajará en la identificación de necesidades tecnológicas para la gestión de RRHH y en el inicio y gestión del expediente electrónico personal, registro de personal, número de empleado público, archivo digital, etc.</p>
<p>Hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de necesidades tecnológicas a nivel de Unidad y Servicio para la gestión de RRHH • Identificación, análisis y testeo de herramienta/s existente/s en el mercado que permitan cubrir las necesidades en materia de gestión de recursos humanos (2023) • Implantación de herramienta/s seleccionada/so mejora de las existentes para la digitalización del 100% de los procesos, y seguimiento de las tecnologías emergentes que puedan ser de aplicación a las actividades que se desarrollan, para abordar su implantación (2023) • Inicio y gestión del expediente electrónico de personal, registro de personal, número de empleado público, archivo digital, etc. (2023)
Indicadores	Descripción
Número de expedientes de personal en electrónico	Número de expedientes de personal en electrónico
Número de documentos de personal digitalizados	Número de documentos de personal digitalizados

* Los costes de la modificación de las herramientas se estimarán durante la ejecución del proyecto.

P3.8 | Intermediación de documentos y datos

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de continuar reduciendo los documentos que deben presentar la ciudadanía sustituyéndolos por el acceso a datos y documentos de otras Administraciones Públicas con el objetivo de reducir las cargas administrativas.</p> <p>La Ley 39/2015 reconoce el derecho de los interesados a no aportar documentos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ya se encuentren en poder de la Administración actuante. • Hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. • O hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración. <p>En el 2022 se comenzará a trabajar en la intermediación de documentos y datos con el Gobierno de Canarias.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir las cargas administrativas a través de la intermediación de datos y/o documentos. • Reducir tiempos de Tramitación de los procedimientos. • Automatizar los tiempos de intermediación y verificación de datos. 				
Alcance	<p>En el 2021 se elaboró una propuesta de datos a intermediar con el Gobierno de Canarias y con las Universidades canarias, ambas consensuadas en el marco de la Comisión de Modernización de la Federación de Cabildos Insulares (FECAI) con las necesidades puestas de manifiesto por todas las corporaciones insulares.</p> <p>En el 2022 se va a constituir un grupo de trabajo, con la participación del Gobierno de Canarias y los distintos Cabildos Insulares, para avanzar en el desarrollo e implementación de la propuesta elaborada de intermediación de los documentos y datos de la Comunidad Autónoma de Canarias. También se va a trabajar dentro de este grupo de trabajo en la identificación y propuesta de datos de los distintos Cabildos Insulares a intermediar a nivel regional con otras Entidades Locales.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Formalización de un grupo de trabajo entre el Gobierno de Canarias y los Cabildos Insulares para definir los procedimientos de intermediación para acceder desde estos últimos a los datos de la Comunidad Autónoma de Canarias. • Estudio y definición de la plataforma a emplear para la intermediación de datos entre las distintas entidades locales canarias. • Normalización y requisitos de la información a publicar para su intermediación desde los distintos Cabildos y/o Ayuntamientos. 				
Indicadores		Descripción			
Número de intermediaciones realizadas		Número de intermediaciones realizadas con entidades locales canarias			
Número de servicios disponibles		Número de servicios disponibles con entidades locales canarias			

P3.9.1 | Entorno microinformático

Necesidad					
<p>El Cabildo Insular de Tenerife cuenta en la actualidad con un importante parque informático que es necesario renovar para evitar la obsolescencia y en cuya renovación se tendrá en cuenta las necesidades del teletrabajo.</p> <p>Se pretende crear un nuevo concepto de oficinas flexibles, sustituyendo los puestos fijos por puestos flotantes y reduciendo los espacios no utilizados. De esta manera se optimizará y adaptará los espacios teniendo en cuenta el teletrabajo. Por otro lado, también se pretende reducir costes y mejorar la impresión corporativa del Cabildo de Tenerife.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Coste:	650.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Renovar los equipos microinformáticos para evitar la obsolescencia. Mejorar la experiencia de usuario con los equipos informáticos. Reducir costes y simplificar la impresión corporativa. 				
Alcance	<p>En el 2021 se inició la preparación de la licitación del acuerdo marco de suministro de ordenadores (PCs, portátiles y ThinClients) y accesorios y licencias de Software del Sistema Operativo incluyendo la adhesión de las Entidades del Sector Público, se preparó la licitación de un contrato basado en el Acuerdo Marco 5/2018 del Ministerio para un servicio de impresión corporativa para todo el Cabildo y se llevó a cabo un piloto de puestos flotantes en la Dirección Insular de Modernización.</p> <p>En el 2022 se completará la licitación del acuerdo marco de suministro de ordenadores y licencias de Software del Sistema Operativo y sus correspondientes contratos basados. Mientras estos contratos se licitan, será necesario preparar un contrato menor para disponer de stock suficiente a muy corto plazo (2-3 meses) y un abierto simplificado para disponer de estos a medio plazo (antes de final de año). También se finalizará la licitación del contrato basado para el servicio de impresión y su implantación. Todo ello con el fin de agilizar la renovación de los equipos físicos y licencias de software del Sistema Operativo y reducir costes y mejorar la eficiencia de la impresión corporativa.</p> <p>Mientras el acuerdo marco y el simplificado se licitan, se adquirirá equipamiento a través del acuerdo marco 13/2018 de la AGE, con el fin de disponer de equipos (thin clients) para el Teletrabajo. El suministro y la configuración de los equipos thin clients se incluyen en el proyecto P7.4 Teletrabajo.</p> <p>Además de renovar los equipos de los puestos de trabajo, también se trabajará para la renovación de los Puntos de Información al ciudadano, haciendo que éstos usen thin clients y escritorios virtuales.</p> <p>En paralelo también se espera completar la actualización de los sistemas operativos que aún quedan con MS Windows 7 y mejorar la gestión del almacén, donde se organiza y mantiene todo el stock relacionado con microinformática.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Contratos menores para disponer de un mínimo de stock de equipos y piezas de repuestos. Servicio de impresión corporativo desplegado y operativo Suministro de equipos a través abierto simplificado. Implantación conjunto mínimo de equipos adquiridos Adjudicación del acuerdo marco de ordenadores Puntos de Información CSC y AEA equipados con thin client Todos los equipos (PC) con windows 10 				
Indicadores		Descripción			
Número de equipos renovados en puesto de usuario		Número de equipos renovados en puestos de usuario bajo el contrato basado en el AM de Ordenadores.			
Número de impresiones en blanco y negro		Número de impresiones en blanco y negro realizadas bajo el contrato basado en el AM del Ministerio.			
Número de impresiones en color		Número de impresiones en color realizadas bajo el contrato basado en el AM del Ministerio.			
Número de puntos de información		Número de puestos de información preparados con thin clients			

P3.9.2 | Redes y servicios de comunicaciones

Necesidad					
<p>Las redes de comunicaciones son primordiales para una correcta prestación de los servicios de Tecnología de la Información, ya que la gran mayoría de las aplicaciones y servicios requieren de ellas para poder funcionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesos a Internet • Comunicación con los servidores corporativos • Acceso a redes remotas • Facilitar el teletrabajo • Servicio de telefonía y de conectividad del puesto de usuario <p>Este proyecto, por tanto, es necesario e indispensable para la Administración Electrónica y la Modernización, ya que, sin una continua evolución de las comunicaciones, otras innovaciones TIC podrían resultar inservibles y derivar en una prestación de servicio público deficiente.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Coste:	153.179,53 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la productividad general • Facilitar la conexión a todos los centros de trabajo del CIT • Mejorar la velocidad y capacidad de los enlaces 				
Alcance	<p>Las redes de comunicaciones están en continua evolución, y desde la Unidad de Operaciones e Infraestructuras del CIT se dirigen las siguientes acciones encaminadas a la mejora de la velocidad, resiliencia, disponibilidad y en definitiva calidad de las mismas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación de electrónica de red <ul style="list-style-type: none"> ○ Busca la renovación del hardware de red obsoleto de las sedes del CIT, con el objetivo de sustituirlo porque elementos actualizados y con soporte de fabricante • Conexión de sedes remotas a la red corporativa <ul style="list-style-type: none"> ○ Su objetivo es conectar a la red corporativa aquellas sedes que tan solo precisan de una conexión a Internet simple • Suministro de hardware de red 2020 <ul style="list-style-type: none"> ○ Su fin es llevar a cabo la compra de electrónica de red que dé garantías a la prestación de los servicios de comunicaciones en los próximos años, así como satisfacer la demanda de apertura de nuevas sedes • Suministro de electrónica de red 2022 <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo es adquirir hardware para el nuevo CPD de la Torre Azul, así como sustituir toda la electrónica que termina su soporte de fabricante en los próximos años • Integración con el Sistema de Comunicaciones del CECOPIN <ul style="list-style-type: none"> ○ Tarea que pretende la integración de la plataforma de telefonía corporativa del CIT, con el sistema de emergencias del CECOPIN, con el fin de que pueda autogestionarse por parte de los servicios de emergencias • Preparación plantas Torre Azul <ul style="list-style-type: none"> ○ Conlleva la preparación y adecuación de las distintas plantas de la Torre Azul, con el objetivo de poder ofrecer servicio de comunicaciones, e integración en la red corporativa, en las mismas • Adecuación a distribución edificio Alcalde Mandillo <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo de la tarea es adaptar la red de comunicaciones a la nueva distribución de puestos prevista en la sede • Soporte, mantenimiento y evolución de la red de Telecomunicaciones <ul style="list-style-type: none"> ○ Su propósito es dar seguimiento y mantenimiento a la red corporativa, así como implementar evolutivos que mejore la calidad de la misma 				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> ● Hardware de red completamente renovado y con soporte ● Conexión de sedes externas a la red del CIT finalizada ● Hardware de red previsto para 2020 suministrado ● Hardware de red previsto para 2022 suministrado ● Plantas de Torre Azul listas para conectar a la red corporativa ● Interconexión entre OXE y CECOPIN realizada ● Red de Alcalde Mandillo Adecuada a las nuevas necesidades
Indicadores	Descripción
Porcentaje de sedes con hardware de red con soporte de fabricante	Porcentaje de switches respecto del total que tienen soporte de fabricante
Porcentaje de sedes del CIT con acceso a la red corporativa	Porcentaje de sedes del CIT conectadas a la red corporativa interna
Aumento de caudal de red de las sedes con respecto al último año	Porcentaje de aumento del caudal de red disponible para las sedes del CIT

P3.9.3 | Servidores y aplicaciones

Necesidad					
<p>El Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones (STIC), tiene por objeto dar respuesta a la demanda del Cabildo Insular de Tenerife (CIT) en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Se trata de un sector innovador, donde constantemente se desarrollan nuevas aplicaciones para cubrir nuevas necesidades, que además vienen acompañadas por una demanda siempre creciente de necesidad de cómputo. Por este motivo existe es necesario un proyecto como este, ya que el hardware y las aplicaciones deben ir siempre a la par con los nuevos servicios que se necesitan prestar desde el Cabildo hacia sus usuarios y la ciudadanía.</p> <p>Por otro lado, además, continuando con la labor comenzada en 2020, el servicio de VDI está siendo clave para agilizar, dinamizar y mejorar la accesibilidad de los usuarios a su puesto de trabajo en remoto. Durante 2021, el servicio quedó instalado y operativo, usándose ya habitualmente para un grupo reducido de usuarios de CIT. El objetivo para este 2022 es, por tanto, continuar evolucionando el servicio, con el fin de que cada vez tenga un uso más amplio y en mejores condiciones. Además, con la reciente aprobación del Reglamento de Teletrabajo, este servicio se convierte en una pieza primordial para su viabilidad técnica, ya que permitirá a todo el personal del CIT acceder a su puesto de trabajo desde cualquier punto de la geografía insular.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE4 OE5	Coste:	503.817,89 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la productividad general • Adaptación a un modelo de teletrabajo • Mejora de las herramientas informáticas • Dinamización de puestos de trabajo de los usuarios habilitados • Mejora de la infraestructura hardware 				
Alcance	<p>El objetivo principal de este proyecto se centra en la mejora de las aplicaciones y servicios para el progreso hacia un escenario de teletrabajo, movilidad y aumento de la productividad. Esto, además, incluye no solo el software y licencias de las aplicaciones corporativas, sino también el hardware que da soporte al mismo. Dentro de este contexto, la Unidad Orgánica de Operaciones e Infraestructura tiene como propósito para el año 2022 cumplir con las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación servidores Simplivity de 2021 <ul style="list-style-type: none"> ○ La tarea, iniciada en 2021, tiene como objetivo el suministro de nuevos servidores de cómputo con un fin doble: sustituir la infraestructura que se va quedando obsoleta, y a la vez aumentar las capacidades de cómputo del CPD del CIT • Ampliación Simplivity y almacenamiento de 2022 <ul style="list-style-type: none"> ○ Para este 2022 se prevé continuar con la ampliación de la infraestructura hardware del CPD del CIT. El objetivo es dar pasos adelante hacia la hiperconvergencia de los recursos, ampliando así el hardware HP Simplivity ya funcionando a pleno rendimiento • Actualización aplicación Séneca y sistema audiovisual del Salón de Plenos <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo es actualizar y mejorar la aplicación Séneca, la cual da soporte a los sistemas audiovisuales del Salón de Plenos del CIT • Soporte de hardware de servidores Ceph <ul style="list-style-type: none"> ○ Dando continuidad al servicio que se montó en 2019, el objetivo es mejorar el soporte de la infraestructura actual de almacenamiento de objetos Ceph • Implantación VDI Horizon <ul style="list-style-type: none"> ○ En el 2022 se pretende continuar con la instalación de escritorios virtuales, con el fin de alcanzar la cifra de 500 usuarios utilizando el servicio. • Implantación de Microsoft Office 365 <ul style="list-style-type: none"> ○ Se trata de una tarea cuyo fin es establecer las medidas técnicas necesarias para facilitar la migración del correo y la ofimática a la nube • Apoyo al STPETIC para nueva arquitectura Business Intelligence <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuyo objetivo es dar apoyo técnico y de infraestructuras al Servicio Técnico de Planificación y Estrategia TIC en la implantación de su nueva arquitectura de BI • Actualización servidores Windows Server obsoletos 				

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Actualmente, una gran cantidad de los servidores corporativos tienen versiones de Windows Server obsoletas, sobre todo las versiones 2003 y 2008. Con esta tarea se pretende migrar a nuevas versiones, con la consecuente mejora en el soporte de las nuevas máquinas. ● Definición de nueva distribución Linux Corporativa <ul style="list-style-type: none"> ○ Con motivo del fin de soporte de la distribución de Linux de CentOS, que ha sido la corporativa hasta ahora, surge la necesidad de dar continuidad al servicio de gestión de Servidores Linux con garantías. Así pues, esta tarea se centra en la migración de los servidores a una nueva distribución con soporte y mantenimiento por parte de fabricante. ● Integración sistema VDI de bibliotecas y RICID <ul style="list-style-type: none"> ○ El CIT gestiona el servicio de bibliotecas del TEA mediante un sistema de VDI implantado hace varios años. Por su parte, la RICID también comenzará a implantar VDI en sus centros en los próximos años. Con el fin de mejorar la colaboración de todas las plataformas y servicios, el objetivo de esta tarea se centra en la integración de todas estas infraestructuras VDI con las que ahora mismo gestiona el STIC, con el fin de mejorar el servicio prestado. ● Puesta a punto CPD de respaldo Torre Azul <ul style="list-style-type: none"> ○ Con motivo de la apertura del nuevo CPD del CIT, ubicado en la Torre Azul, surge la necesidad de adecuar el entorno para los nuevos servicios que desde allí se van a prestar. El objetivo es, por tanto, trabajar en la puesta punto del mismo, así como en la migración de los primeros servidores al este CPD. ● Consolidación de servidores de ficheros remotos <ul style="list-style-type: none"> ○ Con la mejora de las comunicaciones, y con la creciente centralización de servicios TIC en el CPD D-ALiX, los servidores de ficheros de las sedes remotas han ido perdiendo paulatinamente su importancia. Así pues, surge la necesidad, abordada en esta tarea, trasladar los mismos a los servidores centrales de D-ALiX, para dar un mejor servicio. ● Implantación de software automatización de inventario de red <ul style="list-style-type: none"> ○ El creciente número de dispositivos conectados a las redes y a Internet hace necesaria una correcta gestión e inventariado de los mismos. En este sentido, el STIC tiene como objetivo dar de alta una aplicación de automatización del inventario de la red, con el fin de facilitar y agilizar el soporte y la gestión de la red corporativa.
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> ● Completado suministro de servidores Simplivity previsto para 2021 y 2022 ● Aplicación Séneca renovada y actualizada ● Servidores que dan soporte a Ceph con soporte de fabricante ● Instalación de los escritorios virtuales de 500 usuarios ● Buzones de 1000 usuarios migrados a Office 365 ● Arquitectura BI del STPETIC en producción ● Servidores Windows Server migrado a una versión con soporte ● Nueva distribución de SO Linux corporativo elegido ● Sistemas VDI de Bibliotecas y RICID integrados con los de la RICID ● CPD de Torre Azul listo para albergar nueva infraestructura de servidores ● Ficheros remotos consolidados en los servicios centrales ● Software automatización de inventario de red implantado y en funcionamiento
Indicadores	Descripción
Porcentaje de usuarios/as con escritorio VDI	Porcentaje de usuarios utilizando de manera efectiva el VDI
Porcentaje de máquinas virtuales en Simplivity	Porcentaje de máquinas virtuales, respecto del total, utilizando infraestructura Simplivity
Porcentaje de buzones migrados a la nube	Porcentaje de buzones en Office 365 con respecto del total
Porcentaje de servidores de ficheros consolidados	Porcentaje de servidores ejecutándose en infraestructura Simplivity

P3.9.4 | Almacenamiento de datos

Necesidad					
<p>Una parte importante de toda infraestructura en el almacenamiento. En este se almacena toda la información utilizadas por los Sismteas de Información. El almacenamiento incluye desde los soportes físicos (hardware de almacenamiento, como cabinas SAN y NAS) hasta los SGBD que gestionan y presentan los datos a los sistemas de información que hacen uso de ellos.</p> <p>Este proyecto engloba todas aquellas acciones necesarias para disponer de capacidad suficiente de almacenamiento, de la gestión del hardware y los soportes asociados, de la gestión de los SGBD, de los sistemas de copias y de los sistemas de explotación de la información (o BI) que se almacena, asegurando la disponibilidad y el óptimo rendimiento de éstos servicios.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	30.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de SGBD actualizados y consolidados • Infraestructura hardware disponible y con capacidad • Contar con un servicio de gestión de soportes sin uso para el cumplimiento normativa 				
Alcance	<p>Durante el presente año se realizarán varias actuaciones para mejorar los sistemas de almacenamiento de datos, centrándose en los SGBD, con el objetivo de actualizarlos y consolidarlos.</p> <p>También se invertirán esfuerzos en mejorar servicios como el de copias, el de ficheros en red (NAS) y, por último, un servicio específico externalizado para la destrucción de soportes que no se usan y la recuperación de discos averiados.</p> <p>Por último, se acometerán acciones para implementar una nueva arquitectura hardware para el SGBD Oracle y se iniciarán los trabajos para migrar los datos almacenados en la cabina de almacenamiento 3PAR a los nuevos servidores hiperconvergentes, ante el final del ciclo de vida de dicha cabina.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • SGBD - Oracle - Actualización y consolidación • SGBD - PostgreSQL - Consolidación y Alta Disponibilidad • SGBD - MySQL - Actualización y consolidación • Consolidar NAS • Ampliación licencias copia • Abierto para destrucción certificada - Preparación, licitación y adjudicación • Sustitución 3PAR • ORACLE - Implementar nueva arquitectura 				
Indicadores		Descripción			
Oracle: Número de migraciones		Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de Oracle			
Postgree: Número de migraciones		Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de PostgreSQL			
Servidores NAS antiguos migrados		Número de servidores NAS antiguos migrados a la nueva NAS consolidada.			

P3.9.6 | Nube privada insular

Necesidad					
<p>Las entidades públicas de la Isla de Tenerife disponen de un parque de equipos informáticos y Centros de Proceso repartido por múltiples instalaciones, el presente proyecto pretende impulsar el avance hacia un modelo de infraestructura líquida, que permita la consolidación de equipos y centros en el D-ALIX (Datacenter que se encuentra en Granadilla de Abona), mejorando el rendimiento de los equipos, facilitando su gestión, aumentando su disponibilidad y seguridad, reduciendo la huella de carbono, y garantizando la hiperconectividad de servicios y datos.</p> <p>En concreto se abordará en esta anualidad la finalización de la mejora de la Sala 101 (Sala para Administraciones Públicas del Cabildo de Tenerife) del D-ALIX con el objetivo de disponer de los recursos necesarios para poder consolidarlo como el Centro de Proceso de Datos y de Interconexión de las entidades públicas de la Isla de Tenerife. Algunas entidades públicas ya están utilizando este servicio por lo que es necesario realizar una mejora en esta infraestructura. A lo largo del año se seguirán incorporando otras entidades públicas a través del procedimiento definido para ello (INTDALIX).</p> <p>Además de las mejoras en la Sala 101 comentadas, en el presente año se realizará una auditoría sobre este CPD, para verificar que cumple con las necesidades planteadas y preparar el nuevo contrato de arrendamiento, y sobre el CPD del edificio Torre Azul para detectar necesidades para convertirlo en un CPD de respaldo al del D-ALIX.</p> <p>Para mejorar los servicios de infraestructuras ofrecidos a otras entidades, se realizó un proyecto piloto para las copias de seguridad a los ayuntamientos, que este año se ampliará y se iniciará el piloto de virtualización de escritorios y servidores. Dentro de estos servicios, este año se seguirá trabajando en la mejora del servicio de alojamiento de sitios web y sedes electrónicas de los ayuntamientos.</p> <p>La ejecución de este proyecto al consolidar las infraestructuras y servicios TIC, contribuirá de forma importante a la eficiencia y eficacia del Centro Virtual de Operaciones de Ciberseguridad (vSOC), con cobertura sobre el propio Cabildo y los ayuntamientos de la Isla de Tenerife, y que se está implantando en el ámbito de un convenio de cooperación con el Centro Criptológico Nacional (CCN).</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	380.136,86 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar las condiciones técnicas de la Sala 101 del CPD del ECIT y auditar su servicio. Facilitar el alojamiento y conectividad de entidades del SPI y Ayuntamientos Mejorar servicios a ayuntamientos (copias, alojamiento webs y sedes, servidores y escritorios virtuales) 				
Alcance	<p>En el 2021 se licitó y se inició el contrato de las mejoras de las condiciones técnicas de la Sala 101 del D-ALIX. En relación al piloto de prestación de servicios a los ayuntamientos, se hizo un piloto de copias de seguridad del ayuntamiento de Fasnia y se realizó un estudio y la preparación de la solicitud de compra de equipamiento para las plataformas de virtualización de escritorios y servidores para ayuntamientos.</p> <p>En el 2022 se finalizarán las obras de mejora en la Sala 101 del CPD del D-ALIX y además se realizará una auditoría sobre dicho CPD y el de la Torre Azul. Se continuará con los pilotos de prestación de servicios a otras entidades: copias de seguridad a los ayuntamientos y virtualización de escritorio y servidores. También se continuará con la integración de las entidades públicas y ayuntamientos que estén interesados en alojar sus equipos en la Sala 101</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Mejora D-ALIX - Finalización de obras de mejora Auditoria CPD - Entrega de informe de auditoria Integración entidades en Sala 101 – Nuevas entidades operativas en la Sala 101 Piloto copias – Ayuntamientos con servicio de copia en infraestructura del CIT. Piloto Virtualización – Piloto operativo Mejoras en web y sedes Aytos. - Webs y sedes homogeneizadas y sin incidencias destacadas 				
Indicadores		Descripción			
Número de entidades que hacen uso del suelo técnico del DALIX		Número de entidades que hacen uso del suelo técnico del DALIX			
Número de Ayuntamientos que hacen uso de servicio de copias		Número de Ayuntamientos que hacen uso de servicio de copias			
Número de servicios disponibles en la		Número de servicios disponibles en la nube privada insular (máquinas virtuales,			

nube privada insular	escritorios, etc.)
Número de incidencias en web y sede Aytos	Número de incidencias que generan los Aytos en el CAU en relación a estos servicios.

P3.10 | Seguridad y protección de datos

Necesidad					
<p>La Transformación Digital abre enormes oportunidades al desarrollo socioeconómico, pero al mismo tiempo incorpora amenazas y riesgos relacionados con la seguridad digital, para lo que es fundamental el desarrollo de capacidades de ciberseguridad. El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) es el marco normativo de obligado cumplimiento para las Administraciones Públicas que marca las medidas a implantar para mejorar su ciberseguridad.</p> <p>En este sentido, en el año 2010 el Cabildo realizó una primera versión del plan de adecuación al ENS, y posteriormente en el 2018 se preparó una licitación específica para la adecuación y cumplimiento del ENS. Adicionalmente, se decidió incluir la adecuación en materia de protección de datos, derivado del Reglamento (RGPD), y se incluyó la figura del Delegado de Protección de Datos (DPO).</p> <p>En el 2021 se aprobó en Consejo de Gobierno Insular la Política de Seguridad de la Información y el Marco de Gobernanza de Seguridad de la Información.</p> <p>El presente proyecto responde a la necesidad de dar continuidad a este proceso de adecuación normativo, así como a la mejora de la ciberseguridad de las infraestructuras y servicios corporativos.</p> <p>Por todo lo anterior, el proyecto comprende estas tres actuaciones de forma diferenciada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación herramientas software (necesarias para el mantenimiento de la seguridad y para dar respuesta a las medidas indicadas por el ENS) • Adecuación al ENS. • Adecuación al RGPD. <p>Se incluyen también las actuaciones necesarias para incorporar en el Centro de Operaciones de Ciberseguridad Virtual (vSOC), que se está implantando en cooperación con el Centro Criptológico Nacional (CCN), la protección de las infraestructuras y servicios del Cabildo, al ser un elemento facilitador para el cumplimiento del ENS.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	351.227,63 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad del servicio de adecuación normativa. • Continuidad soporte cortafuegos aplicaciones web (WAF) • Herramienta despliegue software: Permitir gestionar de forma ágil y centralizada las instalaciones/actualizaciones/borrado de aplicaciones en los equipos corporativos • Herramienta de doble factor de autenticación para el acceso a los sistemas/servicios del CIT • Herramienta análisis de vulnerabilidades, gestión de acceso privilegiado. Borrado seguro de soportes digitales > Preparación requisitos, pliegos (No hay presupuesto asignado este año) • Adecuación normativa ENS • Adecuación normativa RGPD 				
Alcance	<p>En el 2021 se aprobó la Política de Seguridad de la Información del Cabildo de Tenerife y el Marco de Gobernanza Insular de Seguridad de la Información, se realizó un piloto de la herramienta de doble factor de autenticación en; SSO, VPN, correo electrónico, Office 365, VID y extranet para empezar a dar cumplimiento a la medida "Mecanismo de autenticación [opc.acc.5]" del ENS y se prorrogaron los contratos actuales.</p> <p>En relación a la adecuación a la normativa RGPD, se han definido cláusulas y plantillas para el aseguramiento del cumplimiento en contratos y convenios en relación al RGPD y ENS.</p> <p>En relación a la adecuación del cumplimiento del ENS, se han elaborado propuestas de: procesos de operación técnica de la seguridad, procedimientos de copias de seguridad, gestión de incidentes, de protección frente a código dañino y gestión de logs; fortalecimiento de configuraciones en equipos y aplicaciones: manual de buen uso del correo, procedimientos de gestión de cambios, de gestión del mantenimiento HW y SW, procedimiento de bastionado, de paso a producción; normativa de control de acceso lógico y procedimientos de gestión de la configuración y normativa de teletrabajo.</p> <p>Para el 2022 se planifican las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad del servicio de adecuación normativa • Informes técnicos y trámites administrativos para la contratación soporte WAF • Implantación de la herramienta de refuerzo de seguridad en teletrabajo • Pilotos herramientas despliegue automático 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación requisitos, pliegos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Herramienta análisis de vulnerabilidades ○ Herramienta gestión de acceso privilegiado ○ Borrado seguro de soportes digitales • Certificación ENS – Sede Electrónica • Política de seguridad y normativas, procedimientos.
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de la herramienta de doble factor de autenticación • Informes necesarios y contratación de herramienta de despliegue • Implantación de la herramienta de despliegue automático • Certificación ENS - Sede Electrónica • Gestión de la seguridad y desarrollo del marco normativo y procedimental necesario • Informes técnicos y trámites administrativos para la contratación del soporte WAF Activación del soporte • Definición de requisitos y pliegos para contratación herramientas de soporte • Aseguramiento cumplimiento normativo RGPD/ENS en contratos y convenios
Indicadores	Descripción
Número de aplicaciones desplegadas automáticamente	Número de aplicaciones cuya instalación/actualización se realiza de manera automática.
Número de sistemas integrados con doble factor de autenticación	Número de aplicaciones con doble factor en los sistemas identificados para su integración.
Madurez del ENS	Evaluación de las medidas en la organización.
Cumplimiento del ENS	Evaluación de la satisfacción de las medidas de satisfacción que se exigen en función de los niveles de seguridad o la categoría del sistema.

L4 | Gobierno Abierto

P4.1 | Transparencia

Necesidad					
<p>El proyecto de Transparencia tiene como misión no sólo avanzar en el cumplimiento de las obligaciones normativas, mejorando la trazabilidad de la gestión pública y proporcionando a la ciudadanía la información institucional, organizativa y de planificación, información de relevancia jurídica, así como información económica, presupuestaria y estadística de las Administraciones Públicas, sino que constituye el cauce formal necesario para hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos, al servicio de una democracia más efectiva y más participativa. Para ello, se ha puesto en marcha el nuevo Portal Web de Transparencia, que se complementa con el portal de transparencia presupuestaria, ofreciendo a la ciudadanía una mayor facilidad en el acceso a la información pública de esta Corporación. Se trata de un portal multientidad pensado para que las entidades que conforman el sector público dependiente del Cabildo Insular de Tenerife puedan unirse a él apoyándolos en su transición, dándoles soporte tanto técnico como funcional en su implementación.</p> <p>Para facilitar el entendimiento y el cumplimiento efectivo de las obligaciones en esta materia a los empleados del Cabildo y personal que conforma el sector público insular y a la ciudadanía, se hizo necesario disponer de una única norma que regule la transparencia tanto activa como la orientada a facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública que obre en poder del Cabildo y sus entidades vinculadas y dependientes. Esta norma, se completa con un inventario de información pública en el que, con mayor detalle y precisión, se resuelvan las siguientes cuestiones de gran importancia para el usuario obligado a actualizar y publicar de forma activa en el portal: qué se debe publicar, cómo se debe publicar, cuándo se debe de publicar y quién debe de publicar, dado que a día de hoy el Cabildo cuenta con regulaciones parciales centradas en la tramitación de las solicitudes de derecho de acceso a la información pública y la publicación de determinados indicadores tanto preceptivos como voluntarios. Por otro lado, en colaboración con los servicios del Cabildo y entidades del sector público, resulta necesario ampliar la información que se facilita a la ciudadanía, ofreciéndole un conjunto adicional de indicadores voluntarios no establecidos como obligatorios en la legislación en materia de transparencia, pero que se entiende conveniente de cara a hacer más visible la gestión pública.</p> <p>Por último, para que se pueda avanzar en la reducción de los tiempos y recursos destinados a la actualización y carga de la información, es necesario que el Cabildo Insular de Tenerife trabaje y ofrezca a los empleados involucrados un proceso de automatización de la carga y publicación la información existente en diferentes aplicaciones, facilitando de este modo el trabajo hasta ahora realizado manualmente y replicada en repetidas ocasiones en diferentes herramientas. De igual modo, una vez puesta en producción el portal de transparencia, conviene avanzar en su mejora continua implementando aquellas funcionalidades y mejoras que se identifiquen, siendo, por otro lado, necesario, para la correcta publicación de la información y funcionamiento de la aplicación de transparencia, acciones informativas y formativas que ayuden al entendimiento de la transparencia tanto para los usuarios del Cabildo como de las entidades.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE4 OE5	Coste:	7.757,50 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el análisis funcional necesario para la automatización de la carga de la información, identificar las mejoras o evolutivos a realizar en los sistemas que se vean afectados y su planificación, e implementación del proceso de extracción y preparación para la publicación con respecto a aquellos de fácil ejecución y de menor impacto. Así mismo, se realizará la identificación y planificación de las mejoras en el portal web de transparencia e implantación, en su caso, de aquellas de menor impacto y fácil ejecución Apoyar integralmente a las entidades dependientes respecto a la implantación de sus portales de transparencia para que cumplan las obligaciones en materia de transparencia. Aprobar el inventario de información pública, como marco regulador extensible a las entidades del sector público. Ampliar la transparencia activa a otros indicadores voluntarios, implementando aquellos de menor impacto y fácil implantación. 				

Alcance	<p>Se pretende identificar y planificar las mejoras en el portal web de transparencia e implantar aquellas de menor impacto. Además, se prevé dar un soporte integral a las entidades del sector público insular en materia de transparencia y aprobar un inventario de Información Pública para el Cabildo y las entidades del sector público insular. En el 2021, se aprobó el Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Reutilización, del Cabildo Insular de Tenerife, puesta a disposición del Portal de Transparencia de las Entidades del Sector Público, se dio soporte técnico y funcional a las entidades del sector público insular en relación con el Portal de Transparencia, confección de un inventario de Información Pública, se realizaron acciones formativas y sesiones informativas y se elaboró una propuesta de mejoras a implementar en el Portal de Transparencia.</p> <p>En el 2022 se continuará dando soporte a las ESP en el uso del Portal web de Transparencia, se trabajará en el Inventario de Información Pública y la implantación de diversas mejoras en el portal.</p> <p>En el contrato basado que se especifica en el proyecto 3.4 Gestión electrónica de Procedimientos / Gestión electrónica de Subvenciones / Gestión electrónica de Contratos denominado “Servicio de evolución de las herramientas de administración electrónica y adaptación al SPI del Cabildo de Tenerife” en adelante “Serv. de evolución de herram. adm. Elect. y adaptación al SPI” se ha incluido el mantenimiento y evolución del nuevo Portal de Transparencia del Cabildo de Tenerife y su Sector Público Insular.</p>
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta a disposición del portal web de transparencia de las ESP • Soporte técnico y funcional a las entidades del ESP • Elaboración y aprobación del Inventario de Información Pública • Análisis de mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el portal de transparencia • Serv. de evolución de herram. adm. elect. y adaptación al SPI: Implementar las mejoras de usabilidad y accesibilidad • Inventario de indicadores y evolutivos en las herramientas • Serv. de evolución de herram. adm. elect. y adaptación al SPI: Implantar indicadores voluntarios de menor impacto. • Serv. de evolución de herram. adm. elect. y adaptación al SPI: Requerimientos funcionales y técnicos del proceso de automatización de la carga de la información • Serv. de evolución de herram. adm. elect. y adaptación al SPI: Implementar proceso de extracción y publicación de automatización de la información (menor impacto)
Indicadores	Descripción
Número de accesos de la web de Transparencia por parte de la ciudadanía	Número de accesos de la web de Transparencia por parte de la ciudadanía
Número de entidades de sector público que se incorporan al portal de transparencia	Número de entidades de sector público que se incorporan al portal de transparencia
Puntuación obtenida por parte del Cabildo en la valoración por parte del Comisionado de Transparencia	Evaluación anual realizada por el Comisionado de Transparencia de Canarias
Puntuación obtenida por parte de las entidades en la valoración por parte del Comisionado de Transparencia	Evaluación anual realizada por el Comisionado de Transparencia de Canarias

P4.2 | Participación y colaboración ciudadana

Necesidad					
<p>El Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (2014), el Código de Buen Gobierno (2015), y el Plan de Modernización 2020-2023, conforman un marco planificador que impulsa el compromiso del Cabildo de Tenerife por convertirse en una administración eficaz y cercana a la ciudadanía; donde ésta toma un papel fundamental en la definición del futuro de la isla. En esta línea, la Corporación insular aspira a incrementar de forma significativa la participación activa de la ciudadanía en el diseño y formulación de las políticas y servicios públicos, fortaleciendo los espacios de participación, desarrollando actuaciones dirigidas a la rendición de cuentas y fomentando la participación activa e implicación del personal responsable de ejecutar los cambios necesarios para la consecución de estos objetivos. Concretamente, el Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana, que es el referente insular en relación al modelo de participación ciudadana que debe impulsar el Cabildo de Tenerife en colaboración con otras administraciones públicas, tejido asociativo y ciudadanía en general, establece dos estrategias de acción: una de carácter interno y otra de carácter externo, ambas fundamentales y complementarias entre sí.</p> <p>Estrategia interna: La estrategia interna está dirigida a consolidar la participación ciudadana y la metodología de trabajo colaborativo y participativo en el seno de la Corporación insular. Para ello es imprescindible contar con toda la estructura que conforma la Corporación, a fin de promover un cambio de cultura interno que permita dar el necesario carácter transversal a la metodología participativa fomentando por tanto que desde las diferentes áreas y sector público de la Corporación, se gestionen proyectos de forma participativa con la ciudadanía y resto de agentes involucrados, facilitando de esta forma el derecho a la participación en los asuntos públicos que afectan a la ciudadanía así como, la transparencia en la gestión.</p> <p>Estrategia externa: La estrategia externa se plantea poner el enfoque en la ciudadanía, tanto asociada como no asociada, así como en la colaboración (en especial con los ayuntamientos por tratarse de las instituciones más cercanas a la ciudadanía), entre administraciones públicas para el logro de objetivos comunes en cuanto a la participación ciudadana se refiere. Para ello desde la Consejería Delegada de Participación Ciudadana y Diversidad se gestionan redes insulares para la participación ciudadana a nivel de entidades locales y de entidades ciudadanas, se fomenta el impulso de procesos para la mejora de los canales de comunicación con la ciudadanía, el establecimiento de foros de encuentro, de debate y además se facilita la participación sectorial como la de la infancia y adolescencia, la de personas mayores, la Diversidad LGBTQ+, el Pueblo Gitano, etc.</p> <p>Sumado a todo lo anterior y bajo las competencias del Área de Acción Social, Participación Ciudadana y Diversidad, se impulsa la participación y la colaboración ciudadana a través del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) y del programa de Tenerife Isla Solidaria desarrollado desde la Sociedad Insular de Promoción de las Personas con Discapacidad.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	2.457.879,28 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ● Poner en funcionamiento la Oficina Insular de Participación Ciudadana. ● Fomentar la plataforma web cabildoabierto.tenerife.es como herramienta para la participación ciudadana digital y el gobierno abierto su conjunto. ● Fomentar el asociacionismo y el voluntariado a través de la sensibilización social y del refuerzo a entidades sin ánimo de lucro. ● Impulsar el trabajo participativo y colaborativo con la Red Insular de Entidades Locales para la Participación Ciudadana (RIEL). ● Realizar acciones participativas con los colectivos de la Mesa Insular LGBTI+. ● Realizar acciones participativas con las personas mayores de la isla. ● Realizar acciones participativas con la Infancia y Adolescencia. ● Realizar acciones participativas con colectivos del Pueblo Gitano. ● Realizar acciones participativas con las personas migrantes de la isla, al objeto de lograr su inclusión social. ● Evaluación del Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (MEIPC) ● Elaborar el Reglamento Insular de Participación Ciudadana a través de un proceso participativo ● Difundir, comunicar y visibilizar las acciones de la Consejería Delegada de Participación Ciudadana y Diversidad 				

<p>Alcance</p>	<p>En el 2021 se ha elaborado un encargo a SINPROMI para la puesta en marcha y ejecución de la Oficina Insular de Participación Ciudadana y Red Insular de Entidades, se ha desplegado en producción la nueva Plataforma de Participación Ciudadana, se ha realizado un Diagnóstico Insular sobre el estado de la Participación Ciudadana en los ayuntamientos de la isla de Tenerife, se ha gestionado diversas subvenciones para el fomento de la participación ciudadana, reuniones participativas con el colectivo LGBTI+ e inicio del presupuesto participativo, evaluación intermedia del Plan Insular de Infancia y Adolescencia, creación de la Mesa Insular de Pueblo Gitano y normas de funcionamiento, información y asesoramiento en materia de participación ciudadana y activación del tejido productivo a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, I Jornadas Insulares de Experiencias Participativas y estudio, diseño y creatividad de la marca y distribución de elementos de visibilizarían del Área de Acción Social, Participación Ciudadana y Diversidad.</p> <p>En el 2022 se continuará con el alcance para cumplir con los objetivos específicos del proyecto.</p>
<p>Hitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de un equipo de trabajo adecuado al proyecto según perfiles solicitados • Presentación del proyecto de la Oficina Insular de Participación Ciudadana ante los ayuntamientos y población en general como indicador de punto de partida a nivel público • Planificación y ejecución de las acciones diseñadas y programadas • Adjudicación del contrato “Servicio de soporte de la Plataforma de Participación” • Presencia en la intranet de los servicios ofrecidos de la Consejería delegada de Participación Ciudadana y Diversidad a través de la plataforma cabildoabierto.tenerife.es • Mejora en el cumplimiento de la protección de datos personales y el ENS • Evolución de Cónsul para el soporte de múltiples portales de participación a distintas entidades: ayuntamientos y/o entidades del SPI • Publicación de consultas: nuevas consultas + realizadas en 2021 por otros Servicios a modo de histórico y posible apertura a nuevas fases para las consultas • Otorgamiento y asesoramiento de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana a las entidades solicitantes según criterios de valoración • Celebración de encuentro con entidades del tercer sector sin ánimo de lucro beneficiarias de las subvenciones de 2021 • Ejecución de acciones en formación, y proyectos relacionados con la subvención de inclusión activa de la ciudadanía • Prestación del servicio de asesoramiento, información y orientación en: gestión del voluntariado, gestión asociativa (jurídica- administrativa, subvenciones, captación de recursos, Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc.), gestión de proyectos, voluntariado corporativo. • Diseño y ejecución del Plan de Formación del Voluntariado: iniciación al voluntariado; en ámbitos específicos de actuación; gestión asociativa. • Organización y ejecución de campañas para difundir la labor de las entidades y captar recursos: centros educativos, empresas, recaudación de fondos, voluntariado en línea, voluntariado corporativo, etc. • Organización y ejecución de encuentros entre las entidades de voluntariado y las personas voluntarias; encuentros con las empresas para fomentar el voluntariado corporativo; encuentros con los centros educativos para la educación en valores; otorgamiento de premios y distinciones al voluntariado y la solidaridad a: personas voluntarias, entidades de voluntariado, empresas, centros educativos y administraciones públicas. • Integración de entidades de voluntariado en el programa de «Transformación digital: voluntariado en línea (Herramientas colaborativas). • Mejora de la red de espacios, equipamiento, servicios y recursos, a través del Centro Insular de Entidades de Voluntariado, y las oficinas del norte (Puerto de La Cruz), del sur (San Isidro. Granadilla), y Centro de Entidades de Voluntariado de Añaza. • Otorgamiento y asesoramiento de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana a las entidades solicitantes según criterios de valoración. • Celebración de encuentro con los ayuntamientos • Realización de las reuniones anuales con la RIEL • Ejecución de las acciones consensuadas con los colectivos de la Mesa Insular LGBTIQ+ en el proceso de presupuesto participativo de 2021, bien a través de líneas de subvención u otros medios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las reuniones anuales con la Mesa Insular LGBTQ+ • Adjudicación de la contratación para la elaboración del Plan Insular Integral de Personas Mayores de Tenerife • Ejecución de la Fase 1 de la contratación para la elaboración del Plan Insular Integral de personas mayores de Tenerife • Ejecución de las acciones previstas en las Fase 2 y planificadas para 2022 en función del momento de la adjudicación • Adjudicación de contratación plurianual (2022-2026) de acciones dirigidas a la infancia y adolescencia • Ejecución de proyecto específico relacionado con el día Internacional de los Derechos de la Infancia • Evaluación del Plan Insular de Infancia y Adolescencia 2018-2021 • Creación del foro y el desarrollo del grupo motor • Continuidad del Consejo Insular de participación Infantil de los centros de acogimiento residencial. • Continuidad del Proyecto Insular de apoyo a la red de ludotecas municipales de Tenerife a través de las comisiones de participación infantil • Poner en marcha las comisiones de trabajo de participación infantil de la Red de Centros de día • Continuidad del proyecto de participación infantil @conmivozymisderechos con centros escolares. • Realización de las reuniones anuales con la Mesa Insular de Pueblo Gitano y de las acciones participativas que correspondan con los colectivos que la forman • Ejecución de las acciones consensuadas de forma participada subvencionadas con los colectivos de la Mesa Insular del Pueblo Gitano, bien a través de líneas de subvención como de otros medios. • Realización de las reuniones anuales con la Mesa de trabajo para la participación de las entidades de personas migrante en las acciones participativas para fomentar la inclusión social. • Ejecución de las acciones consensuadas de forma participada con los colectivos de las Mesa de trabajo para la participación de las entidades de personas migrantes. • Creación de redes de entidades de personas migrantes. • Adjudicación de la contratación para la evaluación del MEIPC • Evaluación del MEIPC • Adjudicación de la contratación para la elaboración del Reglamento de participación ciudadana • Elaboración del borrador del Reglamento • Dinamización de las redes sociales digitales • Adjudicación de las licitaciones para comunicación, publicidad y realización de jornadas/eventos • Realización de las acciones de comunicación, publicidad y realización de jornadas/eventos previstos para 2022 relacionados con la participación y colaboración ciudadana.
--	---

Indicadores	Descripción
Número de instituciones/entidades beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado	Número de instituciones/entidades beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana
Número de personas beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado	Número de personas beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana
Número de personas inscritas en la Plataforma de Participación Ciudadana	Número de personas inscritas en la Plataforma de Participación Ciudadana
Número de publicaciones/comunicaciones/campañas realizadas de participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado	Nº de publicaciones/comunicaciones realizadas de participación y colaboración ciudadana

P4.3 | Datos abiertos y reutilización de activos

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de poner a disposición de la ciudadanía, empresas, investigadores y otras instituciones la mayor cantidad posible de recursos de información y/o activos generados por el Cabildo de Tenerife con el objetivo de que a través de su reutilización se genere valor en la economía y/o sociedad.</p> <p>El presente proyecto, cuyo propósito principal es impulsar la implantación de las infraestructuras necesarias para la publicación automatizada de los datos del Cabildo de Tenerife a la sociedad, también contribuirá a la implantación de la Oficina del Dato del Cabildo de Tenerife, como iniciativa que pretende facilitar el gobierno basado en datos y la toma de decisiones informadas.</p> <p>Para la ejecución de este proyecto se ha realizado una licitación con el nombre “Servicio de desarrollo, gestión, mantenimiento, evolución y difusión del portal de datos abiertos Open Data Tenerife (ODT) del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife” adjudicada a la empresa Altia Consultores, S.A. El proyecto se incluyó, a posteriori, bajo el paraguas del Plan de Modernización 2020–2023 del Excelentísimo Cabildo Insular de Tenerife (en adelante, ECIT) con el nombre “Datos abiertos y reutilización de activos”, adscrito a su línea 4 de actuación, Gobierno Abierto, siendo el proyecto 4.3.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE4 OE5	Coste:	352.721,28 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar un portal de datos abiertos unificado para todo el ECIT • Publicar nuevos conjuntos de datos en el portal • Potenciar la relación del ECIT con los reutilizadores (ya sea ciudadanía, empresas, administración pública, etc.) y enriquecer el portal con las propuestas derivadas de esta relación. • Ofrecer visibilidad a las iniciativas y servicios creados con datos abiertos • Permitir la federación de datos abiertos de otros organismos dependientes del ECIT (Organismos Autónomos, consorcios, empresas públicas, etc.) y administraciones locales de Tenerife (p. ej.: ayuntamientos). • Favorecer la creación de una comunidad y un ecosistema en Tenerife alrededor de los datos abiertos: empresas, investigadores, organizaciones sin ánimo de lucro, etc. • Dar cumplimiento a los requerimientos legales relativos a la normativa vigente • Automatización de los procesos de extracción, transformación y publicación de datos abiertos. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar un nuevo portal de datos abiertos que permita la integración y explotación eficiente de los conjuntos de datos que se determinen. • Establecer la prioridad y planificación para la publicación de los conjuntos de datos. Automatizar la extracción, transformación y publicación de datos en el sistema. • Fomentar la generación de nuevos datos integrables en el sistema. • Fomentar y dinamizar la reutilización de la información pública generando valor en la sociedad. 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Primer despliegue en el entorno de preproducción • Acciones apertura de conjuntos de datos. Presentación de resultados intermedios. Validación. Coordinación con acciones de difusión(primera) • Celebración charlas divulgativas (1) • Celebración Seminario • Fin de ciclo de entrega desarrollos • Celebración evento público (1) • Fin de ciclo de entrega de apertura de datos • Puesta en marcha nueva solución. • Celebración de concurso (1) • Celebración de las charlas divulgativas (2) (2023) • Celebración de concurso (2) (2023) • Celebración del evento público (2) (2023) 				
Indicadores		Descripción			
Nº de conjuntos publicados		Número de conjunto de datos publicados.			
Nº de conjuntos federados		Número de conjunto de datos federados con otras administraciones públicas.			

Nº de consultas totales	Número de consultas totales realizadas sobre los conjuntos de datos abiertos.
Nº de publicaciones realizadas	Nº de publicaciones en cada una de las redes sociales

P4.4 | Ética pública y buen gobierno

Necesidad					
<p>El proyecto de Ética Pública y Buen Gobierno (EP y BG) del Cabildo de Tenerife se orienta como un sistema integral de ética pública y buen gobierno en el que la Institución insular se compromete a avanzar en el desarrollo de un sistema de gestión propio basado en Valores, Principios, Estrategias compartidas y participativas, configurando un espacio común en materia de Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la Administración Insular. Un sistema que comprende el desarrollo de códigos éticos y de conducta, la implantación de una serie de programas y acciones administrativas, participativas y de formación, como de análisis y evaluación en las organizaciones que participen, todo ello, para contribuir al fortalecimiento de la confianza de la sociedad tinerfeña en la Institución insular y en su sistema de gobierno democrático.</p> <p>Ello, respetando las competencias y la capacidad organizativa de cada organización/entidad del sector público dependiente de la Administración Insular (SPD).</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	50.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Planificar la estrategia de “ética pública y buen gobierno” en el Cabildo de Tenerife y su SPD Crear en la estructura organizativa dependiente del máximo nivel de la Institución Insular necesario para gestionar estas competencias (definir y establecer los principios, políticas y objetivos a alcanzar en el ámbito de la Ética Pública, el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa, que ejecutarán las Entidades y Servicios en el ámbito de sus competencias). Crear y poner en marcha los órganos de ética y buen gobierno que se consideren necesarios (Comisión Ética, Comisión de Buen Gobierno, Transparencia (Gobierno Abierto) y Responsabilidad Social Corporativa), para el asesoramiento y la participación, entre otros que se consideren necesarios Elaborar, aprobar e implementar el Código o los códigos de Conducta en las entidades Determinar el sistema de evaluación y retroalimentación de las políticas y normas del “Buen Gobierno” de manera permanente. 				
Alcance	<p>En el 2021 se realizó un análisis previo y evaluación de la situación actual en las organizaciones, se elaboró un borrador de los documentos que definen los valores, principios, estrategias compartidas y participativas, configurando un espacio común en materia de Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social y se redactó un borrador del Plan de Medidas Antifraude para dar respuesta al artículo 6 de la Orden Ministerial HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, en el que se establece que toda entidad, decisora o ejecutora, que participe en la ejecución de las medidas del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia deberá disponer de un «Plan de medidas antifraude» que le permita garantizar y declarar que, en su respectivo ámbito de actuación, los fondos correspondientes se han utilizado de conformidad con las normas aplicables.</p> <p>En el 2022 se finalizarán los documentos previos que se iniciaron en el 2021, se elaborará la norma reguladora de la Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social, se conformará un órgano de seguimiento de la Ética Pública y Buen Gobierno y se aprobará el Plan de Medidas Antifraude.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Licitación, adjudicación y ejecución del contrato: “Servicios de Análisis y evaluación de la situación actual en las organizaciones e informe final”. Análisis y evaluación de la situación actual en las organizaciones. Definición de los valores, principios, estrategias compartidas y participativas, en materia de Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social como propuestas de normativa. Implementar un programa formativo que genere un conocimiento y fortalezca los valores éticos. Conformar un órgano de seguimiento de la Ética Pública y Buen Gobierno conformado por clientes externos (ciudadanía) y clientes internos (personal al servicio del ECIT) y de la Responsabilidad Social Corporativa. Elaboración de la norma reguladora de la Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social. Aprobación del Plan de Medidas Antifraude. 				
Indicadores		Descripción			
Resultado de la Evaluación de la Ética Pública y Buen Gobierno		Resultado de la Evaluación de la Ética Pública y Buen Gobierno			

Resultado de la Evaluación de la Ética Pública y Buen Gobierno	Resultado de la Evaluación de la Ética Pública y Buen Gobierno
--	--

P4.5 | Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife

Necesidad					
<p>Los laboratorios de innovación se están consolidando como un elemento imprescindible para la modificación de la cultura administrativa y la transformación y mejora de los servicios públicos.</p> <p>En este contexto, el Cabildo de Tenerife, en el marco de su Plan de Modernización, ha decidido poner en marcha el Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife (LIPT), con el objetivo de crear una red o ecosistema de innovación pública abierta en la isla de Tenerife.</p> <p>Existen muchas aproximaciones al concepto de innovación pública, pero en general se define como “la creación y aplicación de nuevos modelos de gestión, procesos, productos y servicios y métodos de puesta al alcance del usuario, que dan lugar a importantes mejoras en la eficiencia, eficacia y calidad de los resultados” (Sánchez, Lasagna y Marcet, 2013) en el seno de las Administraciones Públicas.</p> <p>Cuando la innovación pública se orienta además a la integración de la sociedad en los procesos de innovación, a través del paradigma de gobierno abierto, surge el concepto de “innovación pública abierta”. Este enfoque, que converge con la denominada “innovación social”, en la que la ciudadanía es el actor más relevante, es el adoptado por el LIPT.</p> <p>Aunque este proyecto se encuentra en la Línea 4: Gobierno Abierto, del Plan de Modernización, tiene carácter transversal y por tanto, incluirá actuaciones con impacto en todas las líneas de actuación del plan, tal como se verá más adelante.</p> <p>De esta forma, el LIPT se constituye como una vía complementaria de impulso e implementación del Plan de Modernización y tendrá una característica de “proyecto de proyectos”.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	72.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la cultura de la innovación y la excelencia. • Desarrollar proyectos innovadores alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que permitan modernizar las Administraciones Públicas. • Facilitar la capacitación y la transferencia de conocimiento sobre la innovación abierta. 				
Alcance	<p>El alcance del proyecto comprende la puesta en marcha, gestión de la actividad y gestión de los resultados de un Laboratorio de Innovación Pública en la isla de Tenerife, el LIPT, liderado por el Cabildo de Tenerife, y con la participación de múltiples entidades públicas. Dentro del alcance del proyecto del LIPT para el 2022 se incluye la gestión de los siguientes cinco proyectos establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS • Nuevo modelo de atención a la ciudadanía • Lectura y lenguaje claro • Metodología para la elaboración de planes de modernización municipales • Nuevos modelos de atención virtual a mujeres víctimas de Violencia de Género 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Informes iniciales • Primer informe de seguimiento • Segundo informe de seguimiento • Informe de cierre 				
Indicadores		Descripción			
Entidades en el LIPT		Número de instituciones participantes.			
Procesos participativos del LIPT		Número de procesos participativos del LIPT.			
Participantes en procesos participativos del LIPT		Número de personas en procesos participativos del LIPT.			
Proyectos en el LIPT		Número de proyectos ejecutados.			

L5 | Dirección por objetivos

P5.1 | Oficina del dato

Necesidad					
<p>Pertenciente a la línea de actuación L5 Dirección por objetivos del Plan de Modernización 2020-2023 del Cabildo Insular de Tenerife, cuyo objetivo impulsar la aplicación y consolidación de una gestión pública dirigida de forma estratégica para obtener resultados evaluables, asegurando el adecuado desarrollo y evaluación de las políticas públicas, se encuentra el proyecto P5.1 Oficina del dato.</p> <p>Principalmente los objetivos del proyecto P5.1 Oficina del dato son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinamizar la compartición, la gestión y el uso de datos internamente y externamente. • Gobierno basado en datos y en toma de decisiones informadas y con finalidades de transparencia. <p>El gobierno del dato permite transformar la organización a través del uso de los datos dotándola de una organización, procesos, tecnología y cultura que permita de manera eficiente y eficaz la toma de decisiones basadas en datos. Es muy importante disponer de datos actualizados, normalizados y confiables.</p> <p>La gestión del dato pasa por democratizar el uso del dato de una organización y hacerlo accesible y aporten un valor sostenible.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamizar la compartición, la gestión y el uso de datos interna y externamente. • Gobierno basado en datos y en toma de decisiones informadas y con finalidades de transparencia. 				
Alcance	<p>En el 2022 se va a comenzar a trabajar en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera fase de la definición de la estrategia de datos de Cabildo de Tenerife: Una estrategia de datos es un plan estratégico para manejar eficazmente todos los datos de la organización con información sobre las políticas del negocio, procedimiento, roles y responsabilidades para la normalización de estos datos, ratificación de sus reglas de negocio, el control de la redundancia de datos, la gestión de sus datos maestros, la integración estructurada con datos no estructurados, el procedo de analítica, el almacenamiento y uso de sus datos, y también su protección. La estrategia del dato incluye un plan u hoja de ruta para plantear qué hacer con los datos de una organización y facilitar su acceso, compartido y administrar su contenido. • Primera fase de la definición del modelo de gobernanza y en concreto primera definición del catálogo de dato para ayudar a identificar qué datos existen, dónde se encuentran y quiénes son los responsables de los mismos. • Primera fase de la definición de la arquitectura de datos que se compone de herramientas, buenas prácticas y estándares. Es necesario identificar los procesos, sistemas y operativa necesaria para identificar, acceder, interoperar y gestionar los datos del Cabildo. Incluye arquitectura de Base de Datos, arquitectura de Integración de Datos, arquitectura de Big Data y Analítica. <p>Como punto de partida, se tendrán en cuenta los siguientes proyectos en la hoja de ruta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P4.3 Datos abiertos y reutilización de activos (Opendata). • P5.3 Metodología de planificación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Agenda 2030, Soporte técnico. ○ Convenio con el ISTAC para el diseño, elaboración y difusión de indicadores de contexto, estratégicos y de impacto requeridos para el seguimiento de la Planificación Estratégica Insular. • Vente: Visor de equipamientos en la naturaleza de Tenerife. 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Primera fase de la definición de la estrategia de datos de Cabildo de Tenerife • Primera definición del catálogo de datos. • Primera fase de la arquitectura de datos. 				

Indicadores	Descripción
Número de fuentes de datos incorporadas en el catálogo	Número de fuentes de datos incorporadas en el catálogo
Número de cuadros de mando desarrollados en el Cabildo	Número de cuadros de mando desarrollados en el Cabildo

P5.2 | Sistema de información geográfica

Necesidad					
<p>El Cabildo de Tenerife realiza, entre otras, actividades de análisis, planificación y gestión del territorio, y de control de las infraestructuras de ámbito insular de su competencia, para las cuales es de vital importancia contar con información cartográfica y temática lo más actualizada posible.</p> <p>Algunos ejemplos de aplicabilidad de Sistemas de Información Geográfica..</p> <p>Desde el 2016 se realiza la recopilación de información georreferenciada sobre la accesibilidad de lugares públicos de la isla de Tenerife, para mejorar la accesibilidad de las infraestructuras y servicios turísticos de la isla como factor esencial para garantizar la igualdad de uso a todas las personas, y siendo además uno de los cinco ejes principales de un Destino Turístico Inteligente, enmarcado en el Plan Nacional e Integral de Turismo al que recientemente se ha adherido el Cabildo de Tenerife. También se ha trabajado en la publicación del “Mapa de Bienestar Social”, con el inventario de recursos y servicios de asistencia social del Cabildo (centros de mayores, infancia drogodependencia, etc....), ligados a sectores de población con altas necesidades de apoyo y que cuenta con activos georreferenciados de interés para la ciudadanía.</p> <p>En gestión interna, se ha detectado la necesidad de avanzar en la incorporación en el gestor de expedientes de una ventana geográfica que permita la georreferenciación de los datos de tramitación de cualquier expediente. Para facilitar el descubrimiento y búsqueda de esta información geográfica se hace necesaria la definición de un catálogo de metadatos que permita el descubrimiento de la información geográfica disponible, así como de los servicios implementados con la misma, según indica también la legislación vigente.</p> <p>Vente 2.0</p> <p>Para la gestión del equipamiento en áreas de Medio Ambiente se ha implantado un sistema basado en la plataforma de sistemas de información geográfica ArcGIS Enterprise que permite conocer las características técnicas y la localización de más de 40.000 elementos, así como su estado de mantenimiento e incidencias asociadas. Esta plataforma es la que el Servicio Técnico de Información Geográfica se propone implantar como plataforma SIG corporativa.</p> <p>Definición e implantación de la nueva Plataforma de Sistemas de Información Geográfica basada en ArcGIS Enterprise</p> <p>Además, esta nueva infraestructura puede ser reaprovechada para sustituir la plataforma de información geográfica que actualmente está en uso en el Cabildo, la cual se encuentra desactualizada consiguiendo con ello importantes sinergias y ahorro de esfuerzos.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE4 OE5	Coste:	192.132,87 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la coordinación y comunicación interna al disponer de la información cartográfica básica y temática más actualizada posible y poder cederla a terceros. 				
Alcance	Definición e implantación de la nueva Plataforma de Sistemas de Información Geográfica alineada con la estrategia GIS que dé respuesta a las necesidades detectadas en el Plan Operativo del Servicio Técnico de Sistemas de Información Geográfica y reutilizando los recursos del proyecto VENTE 2.0.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de requisitos y diseño de plataforma 				
Indicadores	Descripción				
No se han definido.	-				

P5.3 | Metodología de planificación

Necesidad					
<p>Como iniciativa de la ONU el 25 de septiembre de 2015 se aprueba la agenda 2030 para el desarrollo sostenible que plantea 17 Objetivos (ODS) de alcance mundial. Estos objetivos deben aplicarse en cada país adaptándose a las circunstancias de cada uno de ellos a nivel nacional, regional y local.</p> <p>Aplicando esta iniciativa al entorno insular, el Cabildo de Tenerife se plantea formalizar una Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la isla, definir el Plan de Acción para su implementación y desarrollar el Plan del mandato (que a su vez se desarrollará a través de los planes y presupuestos anuales de la corporación) como primera fase del mismo.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	363.514,47€
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Definir la Agenda 2030 Tenerife Isla Sostenible, alineando la actividad del CIT con la Agenda 2030 de la ONU y sus desarrollos estatal y regional Definir plan de acción para su implementación Desarrollar plan de mandato Implementar el sistema de seguimiento y evaluación Implementar el mecanismo de gobernanza 				
Alcance	<p>El alcance del proyecto incluye la elaboración de la Agenda 2030 Tenerife Isla Sostenible y del plan de acción del Cabildo de Tenerife para su implementación. Para ello se seguirá la aproximación metodológica indicada en el pliego de condiciones técnicas de la contratación correspondiente, que a su vez se basa en la aproximación MAPS de las NNUU, si bien simplificada por los procesos previos de localización e implementación desarrollados a escala nacional, regional e insular.</p> <p>En el 2020-2021 se preparó la licitación de la contratación del Soporte Técnico y Funcional para la elaboración y seguimiento de la estrategia de desarrollo sostenible (Agenda 2030) del CIT y su Plan de Acción Plurianual. Este contrato se divide en dos lotes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lote 1: Elaboración de la Estrategia insular de desarrollo sostenible (o Agenda 2030 insular) y del plan de acción del Cabildo de Tenerife para implementarla. Definición del plan del mandato. Definición del modelo de gobernanza, seguimiento y evaluación, incluyendo la definición de los sistemas de indicadores, para los dos niveles de seguimiento especificados, en adelante "Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1" Lote 2: Implementación, mantenimiento, mejora y actualización del cuadro de mando integral de seguimiento de la agenda 2030 y cuadros de mando temáticos derivados del mismo. Mantenimiento, mejora y actualización de las fichas plurianuales; los cuadros de mando actualmente existente ya mencionados y de la web MEDI, en adelante "Soporte Técnico de la Agenda 2030 – L2". <p>En el 2021 se firmó un convenio específico con el ISTAC para el diseño, elaboración y difusión de los indicadores de contextos, estratégicos y de impacto requeridos para el seguimiento de la Planificación Estratégica Insular.</p> <p>En el 2022 se ejecutarán parte de los contratos "Soporte Funcional de la Agenda 2030 - L1" y "Soporte Técnico de la Agenda2030 – L2" y el convenio con el ISTAC.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1: Firma del contrato Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1: Localización de ODS en la isla de Tenerife Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1: Identificación de indicadores CdM ODS Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1: Definición de Estrategia insular de desarrollo sostenible – borrador para participación ciudadana Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1: Definición del plan de acción Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1: Definición del plan de mandato Soporte Técnico de la Agenda2030 – L2: Firma del contrato Soporte Técnico de la Agenda2030 – L2: Elaboración del CdM de ODS de la Agenda 2030. Soporte Técnico de la Agenda2030 – L2: Elaboración del CdM para la gestión del Plan de Acción de la Agenda 2030. (2023) ISTAC: Definición del marco metodológico de elaboración de indicadores para la planificación 				

	<p>estratégica insular (formalización como documentos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISTAC: Definición de fórmulas de extracción automática de datos del ISTAC para el CdM insular (formalización como CdM visualizable en la web como hito 8) • ISTAC: Definición de necesidades adicionales de trabajo en materia de indicadores desagregados y evaluación de su coste y plazo de ejecución (formalización como documentos) (2023)
Indicadores	Descripción
Cumplimiento ODS	Grado de cumplimiento de los objetivos de desarrollo definidas por la ONU y de las metas insulares definidas en el marco del proyecto (largo plazo: 2030) (evaluable mediante los indicadores del CdM de ODS)
Cumplimiento de los objetivos operativos del plan de acción y el de mandato	Grado de cumplimiento de los objetivos operativos del plan de acción y el de mandato (evaluable mediante los indicadores del CdM de gestión)

P5.5.1 | Plan de contratación

Necesidad					
<p>Según lo dispuesto por el artículo 28.4 de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen las Directivas 2014/23/UE y 2014/24/UE, ambas del 26 de febrero de 2014 (BOE núm. 272, del 9 de noviembre), se prevé que las entidades del sector público programen la actividad de contratación pública que desarrollarán en un ejercicio presupuestario o períodos plurianuales mediante su plan de contratación que recoja al menos, aquellos contratos que quedarán sujetos a regulación armonizada.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la transparencia • Planificación, seguimiento y control de objetivos y presupuestos. • Dar cuenta de la ejecución de contratación realizada. 				
Alcance	<p>Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, prevé que las entidades del sector público programen la actividad de contratación pública que desarrollarán en un ejercicio presupuestario o períodos plurianuales mediante su plan de contratación que recoja al menos, aquellos contratos que quedarán sujetos a regulación armonizada.</p> <p>Para ello se ha recabado información de los Servicios Gestores del Cabildo respecto de los expedientes de contratación de su competencia del 2022, así como respecto de la aprobación de aquellos expedientes que se contemplaron en el Plan Anual 2021.</p> <p>Con esta recopilación de información necesaria se ha elaborado y aprobado el Plan Anual de Contratación de esta Corporación del ejercicio 2021 y asimismo se ha comenzado a realizar el análisis de dicha información que permitirá establecer medidas de racionalización en materia de contratación administrativa, así como implantar el uso generalizado de los acuerdos marco o sistemas dinámicos de adquisición, la contratación centralizada o conjunta, a través de la oficina de contratación, cuyas normas de funcionamiento están reflejadas en el Reglamento por el que se establecen medidas de racionalización en materia de contratación administrativa (aprobado inicialmente por Acuerdo adoptado en sesión Plenaria Ordinaria, celebrada el día 27 de noviembre de 2020, y publicado en BOP núm. 146, de 4 de diciembre de 2020). Este reglamento entró en vigor el 29 de marzo del 2021.</p> <p>Las actuaciones de 2022 se especifican en el siguiente apartado.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre expedientes de contratación a iniciar en 2022 a los servicios gestores. • Recopilación y tratamiento de la información recibida y elaboración de la propuesta del Plan Anual de Contratación 2022. • Aprobación del Plan Anual de Contratación. • Continuación con el análisis de resultados de la ejecución del plan y propuestas de mejora. • Implementación de mejoras resultado del análisis de plan. (2023) 				
Indicadores		Descripción			
Contrataciones		Número de contrataciones licitadas por tipología y por órganos superiores/directivos.			
Contratación Centralizada		Número de contrataciones centralizadas indicadas en el Plan Anual			

P5.5.2 | Plan normativo

Necesidad					
<p>Con este proyecto se pretende revisar la regulación normativa de la Corporación en una concepción transversal, impulsando, promoviendo o elaborando normativa desde una perspectiva estratégica que posibilite la seguridad y agilidad en la gestión (en coordinación y conexión con la línea de actuación 2 Simplificación Administrativa del Plan de Modernización).</p> <p>De igual manera, este proyecto incluye la elaboración y aprobación del Plan Anual Normativo del Cabildo de Tenerife en el que se incluye la aprobación primera, o modificación, de las normas de rango reglamentario que se desarrollaran en el año.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE4	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y aprobación del Plan Anual Normativo del Cabildo de Insular de Tenerife 				
Alcance	<p>Tal y como se exige la normativa, en el 2021 se elabora, aprueba y publica en el Portal de Transparencia del Cabildo de Tenerife, el Plan Anual Normativo del Cabildo Insular de Tenerife que contiene la aprobación primera, o modificación, de las normas de rango reglamentario que se desarrollarán en el año 2021.</p> <p>De igual manera, en el 2022 se pretende elaborar, aprobar y publicar el Plan Anual Normativo 2022 del Cabildo de Tenerife.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración, aprobación y publicación del Plan Anual Normativo del 2022 del Cabildo de Tenerife Solicitud de propuestas de aprobación y/modificación de ordenanzas y/o reglamentos insulares a todas las Áreas y Servicios de la Corporación Preparación del expediente y elevación a la Comisión Plenaria y al Pleno Publicación en el Portal de Transparencia 				
Indicadores		Descripción			
Número de normas de rango reglamentario que se desarrollarán en el año		Número de normas de rango reglamentario que se desarrollaran en el año			
Número de normas de rango reglamentario que finalmente se han desarrollado en el año		Número de normas de rango reglamentario que finalmente se han realizado en el año			

P5.6 | Dirección participativa por objetivos

Necesidad					
<p>Este proyecto surge de la necesidad de desarrollar una metodología de Dirección por objetivos, que permita impulsar la aplicación y consolidación de una gestión pública dirigida de forma estratégica para obtener resultados evaluables, asegurando el adecuado desarrollo y evaluación de las políticas públicas.</p> <p>La Dirección por Objetivos implica una transformación cultural de la organización a través de la cual, todo el personal trabaja en base a unos objetivos comunes, actuando de forma conjunta para alcanzar un propósito común. Estos objetivos, deben ser el fruto de la cooperación y el consenso de las diferentes partes, especialmente en el proceso de planificación, involucrando a todas las partes interesadas. La implantación debe ser progresiva, favoreciendo la colaboración como eje central sobre el cual generar la motivación, satisfacción, liderazgo y responsabilidad.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la gestión pública dirigida de forma estratégica. • Promover la gobernanza basada en resultados evaluables. • Promover el desarrollo y evaluación de políticas públicas 				
Alcance	<p>El presente proyecto se centrará en analizar la situación previa del Cabildo de Tenerife para su correcta adaptación, de tal manera que a partir del conocimiento de su contexto y necesidades se pueda iniciar el proceso de implementación de manera gradual, acompañándolo de acciones formativas y recomendaciones para la gestión del cambio.</p> <p>Para el desarrollo del proyecto se aplicará en su metodología los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alineada con el Plan de Gobierno y competencias legales del Cabildo de Tenerife y cada una de sus áreas, así como con el Plan de Modernización. • Que permita recopilar todos los registros de actividad y una serie de indicadores mínimos. • Que se eviten futuras limitaciones resultado de la selección de herramientas sin competencia en el mercado. • Que se base en un proceso participativo que contemple las necesidades, expectativas y aportaciones de todas las partes interesadas. • Que ofrezca la información necesaria sin que ello implique un sobreesfuerzo para el personal, encontrando por tanto un equilibrio entre las aportaciones y la carga de trabajo. • Que el contenido se desarrolle desde una visión motivadora para lograr el interés del personal del Cabildo. <p>En noviembre del 2021 se adjudicó un contrato para el establecimiento de una metodología de dirección por objetivos y se elaboró una metodología de dirección por objetivos que permeará a todos los niveles, que deberá tener su correspondencia con la gestión por proyectos y desarrollo de la actividad de la institución.</p> <p>En el 2022 se concretará el Plan de Implantación de la dirección por objetivos.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de implantación y secuencias • Taller para los jefes de servicios de la Corporación en relación al diseño de los objetivos. • Proyecto piloto de concreción objetivos operativos (Turismo (SPET) - Oficina de Planificación Estratégica) • Despliegue de los objetivos de todos los servicios de la corporación, despliegue, implantación gradual y seguimiento 				
Indicadores		Descripción			
Número de áreas del CIT abordadas y con un plan estratégico definido para la dirección por objetivos		Número de áreas del CIT abordadas y con un plan estratégico definido para la dirección por objetivos			

L6 | Innovación organizativa

P6.1 | Gestión de proyectos

Necesidad					
<p>Como una parte importante del plan modernización, se pretende instaurar en el Cabildo de Tenerife una cultura sólida de gestión de proyectos, dotando para ello a la organización de las metodologías, herramientas y apoyos técnicos necesarios. Esta cultura en la actualidad existe de una forma muy débil en algunos servicios técnicos, siendo necesario dar continuidad y profundizar, dentro del plan de modernización, en el desarrollo de una metodología común y sencilla, el uso de herramientas y la disponibilidad de servicios de apoyo, para la gestión de proyectos, a partir del trabajo iniciado por la anterior oficina técnica del MEDI.</p> <p>Por este motivo, este proyecto pretende cubrir la necesidad de implantación de una cultura de gestión de proyectos sencilla, que permita mejorar la eficacia y eficiencia en plazos y costes de los servicios prestados a la ciudadanía, siendo el alcance inicial de este proceso su aplicación a la propia gestión basada en proyectos del Plan de modernización.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	107.766,12 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Extender la cultura de gestión por proyectos • Mejorar la eficacia y eficiencia de los proyectos 				
Alcance	<p>Seguir definiendo una metodología de gestión de proyectos sencilla, gestión del cambio y soporte a la implantación gradual de un sistema de gestión por proyectos corporativo, basado en la dirección por objetivos, el seguimiento por indicadores de resultados y el uso de las herramientas tecnológicas necesarias.</p> <p>En el 2021 se llevó a cabo la evaluación anual de proyectos del 2020 del Plan de Modernización, se elaboró el Plan Anual de proyectos del 2021 del Plan de Modernización, se crearon las Actas de Constitución de los Proyectos (ACP) del 2021, se elaboraron parcialmente los Planes de Gestión de Proyectos (PGP) del 2021, dando comienzo a la implantación de la metodología de gestión de proyectos y de las herramientas asociadas en los proyectos del Plan de Modernización. Además, se continuó con la implantación de la metodología de gestión de proyectos en varias áreas. Todo esto apoyado con un contrato menor como piloto de una Oficina de Gestión de Proyectos.</p> <p>En el 2022 se pretende continuar con la implantación de la gestión de proyectos en los proyectos del 2022 del Plan de Modernización, mejorar la metodología de gestión de proyectos en el Cabildo de Tenerife, dar soporte puntual de gestión de proyectos fuera del ámbito del Plan de Modernización.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción y aprobación del informe de evaluación anual de los proyectos del 2021 • Sesión conjunta con las jefaturas de servicio para dar a conocer la gestión de proyectos del Plan de Modernización, sus objetivos y su alcance. • Elaboración y aprobación de los PGP del 2022 • Análisis y automatización de los indicadores de los proyectos. Visualización en el Cuadro de Mando de Modernización • Elaboración y aprobación del Plan Anual de Proyectos 2022 • Configuración de las herramientas con los proyectos del 2022 • Licitación y adjudicación del contrato Oficina de Gestión de Proyectos • Formación de gestión de proyectos y gestión del cambio • Apoyo a los jefes de proyectos para realizar la gestión de proyectos a través de las herramientas • Mejora de la metodología y herramientas de gestión de proyectos • Sistema de indicadores para los proyectos • Seguimiento y control de los proyectos. Informes mensuales del estado de los proyectos • Evaluación intermedia de la ejecución de los proyectos del 2020 • Benchmarking de gestión de proyectos con otras AAPP • Pre-evaluación anual de los proyectos del 2022 • Apoyo y coordinación a la gestión de proyectos del Sector Público Insular • Apoyo a la gestión de proyectos fuera del ámbito del Plan de Modernización pero dentro del Cabildo de Tenerife. 				

Indicadores	Descripción
Número de proyectos activos en GESPRO	Número de proyectos que han tenido actualizaciones en el último mes en la herramienta JIRA-GESPRO
Número de usuarios gestionando proyectos en GESPRO	Número de usuarios que han tenido actividad en algún proyecto en JIRA-GESPRO en el último mes
Porcentaje de incumplimiento de fechas en tareas	Porcentaje de incumplimiento de fechas previstas en la ejecución de tareas.

P6.2.1 | Planificación de las estructuras organizativas

Necesidad					
<p>Este proyecto surge de la necesidad de alinear las estructuras organizativas con las competencias del Cabildo de Tenerife para la mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.</p> <p>Este proceso conlleva la definición de los criterios de parametrización de la estructura organizativa soporte del ámbito competencial de la Corporación, así como su planificación y seguimiento, desarrollando el mapa funcional de actividad hasta las unidades y puestos.</p> <p>Se determinará de forma progresiva, partiendo de las competencias de las distintas Áreas del Cabildo, y a través de un proceso de trabajo participativo, el mapa de funciones de los Servicios, unidades y finalmente, de los puestos de trabajo. Este proyecto tendrá relación directa con los proyectos P7.1 Gestión por competencias y P5.6 Dirección Participativa por Objetivos.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	15.000 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Alinear funciones de los Servicios con sus competencias. • Determinar funciones de las unidades organizativas. 				
Alcance	<p>En el 2021 se hizo la planificación y organización inicial de los trabajos para el análisis del proyecto, se realizó un volcado inicial de la información existente y un borrador de ficha de la descripción de puestos.</p> <p>En el 2022 se pretende continuar con el análisis y determinación del mapa funcional de los Servicios del Cabildo Insular de Tenerife, partiendo del mapa de competencias de las distintas Áreas y el mapa funcional de las unidades organizativas.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis inicial y propuesta de modelo para mapa funcional de los Servicios. • Fin de proceso de trabajo con los Servicios. • Entrega del documento inicial Mapa funcional de los Servicios. • Entrega del documento inicial Mapa funcional de unidades organizativas. • Entrega del documento inicial Ficha descripción de puestos de trabajo. (2023) 				
Indicadores		Descripción			
Porcentaje de servicios con mapa funcional		Porcentaje de servicios con un mapa funcional revisado (anual)			
Porcentaje de unidades con mapa funcional		Porcentaje de unidades organizativas con mapa funcional revisado (anual)			
Número de puestos de trabajo con ficha descripción		Número de puestos de trabajo con ficha de descripción revisado (anual)			

P6.2.2 | Planificación de los espacios

Necesidad

La Ley 33/2003 de 3 de noviembre, del Patrimonio y de las Administraciones Públicas establece los que serán los principios de gestión de los edificios administrativos, exponiendo que “La gestión de los edificios administrativos (...) se inspirará en el principio de adecuación a las necesidades de los servicios públicos y se realizará con sujeción a los siguientes criterios y principios:

- Planificación global e integrada de las necesidades de inmuebles de uso administrativo.
- Eficiencia y racionalidad en su utilización.
- Rentabilidad de las inversiones, considerando el impacto de las características de los inmuebles en su utilización por los ciudadanos y en la productividad de los servicios administrativos vinculados a los mismos.
- De imagen unificada, que evidencie la titularidad de los edificios, y que transmita los valores de austeridad, eficiencia y dignidad inherentes al servicio público...”

En cuanto a la gestión de los edificios administrativos del Cabildo Insular de Tenerife se refiere, la Corporación se encuentra con numerosas dificultades derivadas de la ausencia de planificación, falta de fluidez e intercambio de la información que tienen los distintos Servicios involucrados en la Gestión del Espacios y la asignación del personal a los mismos.

La Corporación no dispone en estos momentos de los medios técnicos y procesos que doten de agilidad la toma de decisiones como son incorporaciones, traslados, nuevas distribuciones, etc.

En este sentido se pueden enumerar las siguientes cuestiones que provocan que la gestión sea lenta y poco funcional:

- Ausencia de procedimientos para la comprobación de suficiencia de espacios y dotaciones previa a la incorporación del personal a los distintos servicios.
- Insuficiente información gráfica de los edificios en los que se ubican dependencias administrativas, no estando los planos actualizados, siendo imprecisos y sin la incorporación del mobiliario existente.
- Desconocimiento de la distribución y ubicación del personal en los edificios.
- Ausencia de criterios de diseño para los espacios administrativos, índices de ocupación de los inmuebles, etc.
- Ausencia de modulaciones y dotaciones definidas en función de las tipologías de los espacios y los distintos puestos de trabajo.
- Distribuciones de los espacios realizadas por parte de personal sin conocimientos técnicos adecuados, que producen interferencias en los recorridos de evacuación de los edificios, desaprovechamiento de los espacios que generan entornos de trabajos incómodos y poco gratificantes para el trabajador.
- Ausencia de protocolos de volcado, centralización y actualización de la información obtenida en cada una de las intervenciones, motivo por el cual, cada una de ellas fija un nuevo comienzo que se repite de forma periódica.

A todo lo anterior, se añaden una serie de condicionantes, que complican de por sí, el día a día de la gestión de los espacios, como son:

- El aumento en las últimas décadas de competencias y por tanto de personal que no se ha reflejado paralelamente en el aumento de los espacios administrativos.
- La necesidad de proceder al desalojo de determinados inmuebles por su estado de deterioro, como fue el caso de Edificio Anexo al Palacio Insular, provocando que la Corporación no cuente con espacio suficiente y adecuado para el personal propio, generando una atomización y disgregación de los distintos centros de trabajo.
- Incremento de numeroso personal de carácter temporal con motivo de los distintos proyectos y convenios en materia de empleo que desarrolla la Corporación que hay que alojar en los limitados espacios administrativos con los que se cuenta.
- Con motivo de la pandemia del COVID-19, esta situación se ve agravada, ya que se exigen nuevas medidas de seguridad en unos edificios limitados y con instalaciones no siempre adecuadas, como son el distanciamiento, al aumento de la ventilación natural y forzada de los espacios, etc., que limitan más si cabe, la capacidad de los inmuebles de la Corporación.
- A todo lo anterior, hay que añadir la necesidad de acometer las Obras de Restauración de las Fachadas del Palacio Insular. Estas obras, por sus propias características, requieren que se proceda al desalojo del Palacio Insular, haciendo necesario encontrar espacios alternativos en los que ubicar al personal que desarrolla su trabajo en el edificio.

El presente proyecto, Planificación de los Espacios, nace de la necesidad de optimizar la gestión de los espacios de los edificios de uso administrativo de la Corporación, que redundará en la mejora de la eficiencia en la Gestión de los Recursos Humanos en lo relativo a asignación del personal, planificación y uso de los espacios.

Se pretenden establecer conforme a los principios de gestión de los edificios administrativos, los criterios de distribución, asignación y uso de espacios al personal, así como una adecuada planificación, logrando que los inmuebles de la Corporación sean edificios de oficinas y espacios de trabajo funcionales, eficientes, inteligentes y sostenibles. Este proyecto se enmarca dentro de los objetivos estratégicos del Plan de Modernización definidos en la Línea L6 Innovación Organizativa, orientados a la mejora de la administración de la Corporación. A través de la citada línea se pretende “potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, con el objetivo de transformar el conocimiento, la información y la experiencia de su personal en valor y beneficios tangibles, evolucionando, asimismo, la estructura organizacional como soporte del desarrollo de nuestra actividad, e incorporando la cooperación interna como elemento fundamental”.

Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Coste:	29.350 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficiencia y optimización en la gestión de espacios existentes. • Aumentar la eficiencia en la Gestión de los RR HH, obteniendo información precisa de la ubicación actual del personal, planificación de los RRHH, dotaciones, etc., asociada a los espacios existentes y necesidades futuras. • Obtención de áreas de trabajo funcionales, accesibles, inclusivas, seguras, eficientes, inteligentes, sostenibles y de imagen unificada. • Planificación de las necesidades de espacios de uso administrativo • Mejora de la rentabilidad y planificación de las inversiones. • Incremento del flujo de trabajo y comunicación efectiva en la Corporación. 				
Alcance	<p>En el ámbito del ejercicio de 2022, este proyecto pretende comenzar con el proceso de racionalización y distribución eficiente de los espacios de que dispone el CIT, que continuará en 2023. Se identificarán los centros de trabajo sobre los que comenzará el proyecto, se sentarán las bases para identificar los requisitos de los distintos puestos de trabajo, y se definirán los criterios de actuación que tienen como fin el desarrollo de un software de gestión de los espacios. Se procederá al levantamiento y toma de datos del personal correspondiente a la Fase 1.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del Parque Inmobiliario • Incorporación de equipos de trabajo • Levantamiento del estado actual y toma de datos del personal Fase 1 • Levantamiento del estado actual y toma de datos del personal Resto de Fases (2023) • Diseño de Espacios de Trabajo • Desarrollo de software de gestión de espacios (2023) • Cierre de proyecto (2023) 				
Indicadores	Descripción				
Edificios Administrativos Levantados y analizados	Número de Edificios Administrativos Levantados y analizados				
Superficie de espacios Levantados y analizados	Número de metros cuadrados Levantados y analizados				
Porcentaje de espacios Levantados y analizados	Porcentaje de espacios Levantados y analizados con respecto al número total				
Edificios integrados en el Software	Número de Edificios Administrativos integrados en el Software				

P6.3 | Comunicación y colaboración interna

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad, ya detectada y puesta de manifiesto en el ámbito del Plan de Modernización, sobre la definición e implantación de canales y espacios de comunicación e información interna con una visión compartida de la organización, que permita el fomento de la creatividad y la innovación a partir de su participación. Estos objetivos requieren además de la definición de este nuevo modelo de relación, de la implantación de un nuevo entorno colaborativo interno eficiente y eficaz a través del soporte de las tecnologías de la información.</p> <p>Se considera de máxima importancia el contar en la situación actual (con la movilidad del personal y el teletrabajo) con la gestión de un entorno colaborativo en el Cabildo de Tenerife, para cubrir la necesidad de apoyo del personal en la gestión de los procesos, proporcionarles la ayuda que precisen en la tramitación, ayudarles a un mejor conocimiento de la organización, etc., lo que entre otros disminuye la incertidumbre y la ansiedad de las personas, repercute en un aumento de su satisfacción e incrementa la productividad etc. Ello, a través de un modelo de comunicación y cooperación, que busca complementar los procesos de trabajo, con el objetivo de fomentar el desarrollo y las capacidades de los profesionales que lo forman.</p> <p>Un entorno colaborativo implica un nuevo reto, pues para diseñar un entorno colaborativo en la organización, es necesario hacer un análisis de los procesos y de las metodologías que se usan, para diseñar el modelo colaborativo más adecuado, el que aporte más valor añadido a la organización y a los profesionales.</p> <p>Por otra parte, para conseguir estos objetivos es necesario garantizar el acceso a la información, en cualquier momento, en tiempo real, y desde cualquier tipo de dispositivo, para lo que resulta imprescindible el apoyo tecnológico, dado que un entorno colaborativo se comprende como una red de trabajo, que requiere un soporte tecnológico importante. El Cabildo de Tenerife ya tiene soportes importantes de información y autogestión de los trabajadores, como la Intranet Corporativa, el Portal del Empleado y del Responsable, la gestión del tiempo de trabajo, pero no dispone de un espacio compartido donde además de informarse, todos los integrantes puedan acceder a informarse y conectarse en cualquier momento, a datos de interés relacionados con el o los proyecto en los que estén trabajando.</p> <p>La aprobación del presente Proyecto da respuesta a los principios de eficacia, eficiencia y mejora continua que el Gobierno Insular ha marcado como referentes en el Plan de Modernización, así el proyecto se alinea con los objetivos estratégicos del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE4 OE5	Coste:	0 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los servicios de comunicación Mejorar la intranet colaborativa Definir un entorno colaborativo común Mejora de los servicios a los empleados en el portal del empleado 				
Alcance	<p>Implantar espacios colaborativos que contribuyan a la creación de una cultura de innovación, de mejora continua y de aprendizaje compartido, que reconozca y utilice el valor de los recursos humanos y su conocimiento, en el beneficio de la propia organización y de los receptores de los servicios encomendados a la Institución insular. Incluye espacio de trabajo colaborativo con el objetivo de promover el conocimiento corporativo, a través de la colaboración y la cooperación entre el personal al servicio del Cabildo. Prestación del servicio de correo electrónico, colaboración y ofimática corporativa del Cabildo Insular de Tenerife en la nube, a través del modelo Software as a Service (SaaS) y mediante el sistema de suscripción.</p> <p>El alcance incluye también un análisis de la comunicación interna del cabildo.</p> <p>En el 2021, se llevó a cabo un proceso participativo para el Plan del Teletrabajo, se contrató el servicio de suscripciones de cuentas de correo electrónico y ofimática proporcionados en la nube mediante la modalidad de Software as a Service (SaaS) y el servicio de migración de cuentas de correo electrónico actual al servicio en la nube, se comenzó a publicar el Boletín Informativo Interno del Cabildo Insular de Tenerife y se elaboraron análisis iniciales funcionales del: de un entorno colaborativo, del espacio soporte para la gestión del conocimiento, de mejora de los servicios al personal en herramientas corporativas de gestión de RRHH y de mejora de la Intranet. En el 2022, se seguirán migrando los usuarios de correo electrónico y ofimática a la nube, se realizarán análisis y diseños técnicos del entorno colaborativo, de las mejoras de los servicios ofrecidos en el portal del empleado y se</p>				

	tramitará y ejecutará una contratación para el análisis detallado de la intranet corporativa.	
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: Migración de usuarios a la nube • Correo electrónico: Desmantelamiento de la infraestructura on-premises • Tramitación de un contrato para el análisis funcional y técnico de la intranet colaborativa • Análisis y diseño técnico de las mejoras de la intranet colaborativa • Parte del desarrollo e implantación de una metodología de trabajo colaborativo a través de la conformación de equipos multidisciplinares de diferentes áreas (actividad E204.A1 del Plan Estratégico 2021-2023 RRHH de CIT). • Análisis y diseño técnico de las mejoras de los servicios a los empleados públicos en el portal del empleado. 	
Indicadores	Descripción	
Número de usuarios migrados al servicio en la nube	Número de cuentas de usuario migrados al servicio en la nube	
Nivel de satisfacción sobre comunicación interna	Nivel de satisfacción sobre comunicación interna	

* Los costes de las licencias de las herramientas de comunicación y colaboración en la nube se han incluido en el presupuesto del proyecto P3.9.3 | Servidores y aplicaciones.

P6.4 | Buenas prácticas y mentorización

Necesidad					
<p>El éxito de una organización/empresa no viene determinado por los recursos humanos, materiales y financieros disponibles sino por su percepción e impacto en la sociedad a través de la adopción de buenas prácticas empresariales. Con ello nos referimos a cualquier acción que produce, en un determinado periodo de tiempo, una mejora en un producto, servicio o situación.</p> <p>Las prácticas de las organizaciones conforman una tarjeta de presentación de la organización ante los ciudadanos. Las empresas y organizaciones que potencian las buenas prácticas corporativas contribuyen bienestar de las personas (ciudadanos y personal a su servicio), a través de las buenas prácticas que desarrollan, proyectando a su vez a la organización.</p> <p>Las Buenas Prácticas constituyen un avance en el camino a la excelencia y las Administraciones Públicas no escapan a esta tendencia cada vez más internacionalizada.</p> <p>Como base fundamental de las buenas prácticas corporativas (BPC) en el Cabildo de Tenerife, impulsamos este proyecto que trata de definir los programas de acciones que se proponen implementar cuyo marco básico se describe a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Buenas Prácticas corporativas dirigidas a la sociedad, a las personas como clientes (externos e internos), a los procesos, y que inicialmente contendrá las buenas prácticas que ya se estén desarrollando de manera aislada en las diferentes Áreas del Cabildo de Tenerife. • Programa de Mentoring. • Programa de Intercambio de Valores • Lema 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	50.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar las buenas prácticas profesionales, potenciando el esfuerzo personal por realizar un buen trabajo, creativo e innovador. • Proporcionar apoyo práctico y acompañamiento personalizado a los profesionales del Cabildo de Tenerife, por parte de profesionales que cuentan con una consolidada trayectoria profesional • Impulsar los valores corporativos. • Mejorar los servicios a la ciudadanía. 				
Alcance	<p>El alcance inicial de este proyecto trata los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Buenas Prácticas corporativas: El concepto de “buena práctica” ha ido incorporándose de un modo progresivo al desempeño del trabajo, a lo largo de los últimos años, en el plano internacional. La Buena Práctica debe estar documentada, sistematizada, y descrita en un procedimiento operativo. Cada buena práctica debe conformar un plan de acciones determinado, que tendrá responsable de su desarrollo, cronograma de ejecución y evaluación. • Programa de Mentoring: Consiste en acompañar, apoyar y aconsejar a una persona que se incorpora y está comenzando una actividad profesional en la organización y, por lo tanto, cuenta con menos conocimientos y práctica en el tema. • Intercambio de Valores: En la actualidad se considera el transmitir los valores corporativos que constituyen parte esencial de la cultura de la organización como una necesidad para garantizar el éxito de las organizaciones. Se pretende realizar una serie de acciones en el año 2022-2023 que impulsen el apoyo a los profesionales de CIT en su crecimiento profesional y personal, a través de la participación del mismo en diferentes iniciativas. • Implantación de un Lema en el Cabildo de Tenerife: Con este proyecto pretendemos buscar una frase o enunciado que exprese la aspiración o ideal del Cabildo de Tenerife, y que sirva de guía de conducta a todas las personas que conformamos la organización de la Institución Insular. <p>En el 2021 se elaboraron propuestas de programas de: Buenas Prácticas corporativas, de Mentoring, Intercambio de Valores e Implantación de un Lema en el Cabildo de Tenerife. En el 2022 se reconocerá y divulgará las buenas prácticas, se configurará una red de mentores, se aprobará e implementará el programa de intercambio de valores y se realizará un concurso para la elaboración y aprobación de uso del lema.</p>				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y divulgación de buenas prácticas e iniciativas innovadoras del personal, especialmente los equipos de trabajo colaborativo. • Determinación de los procesos del Conjunto del Cabildo en los que se requiere mentoría. • Configuración de la red de mentores entre el personal de la Corporación y definición de los protocolos de implementación de mentoría, así como el reconocimiento de su ejercicio en los procesos en los que se determine su necesidad y viabilidad • Elaboración y aprobación del programa de intercambio de valores • Implementar el programa de intercambio de valores: 2022-2023 • Concurso para la elaboración y aprobación de las normas de uso del Lema
Indicadores	Descripción
Número de buenas prácticas ejecutadas	Número de buenas prácticas ejecutadas
Número de profesionales mentorizados	Número de profesionales mentorizados
Número de mentores logrados	Número de mentores logrados
Número de actividades de intercambio de valor realizadas	Número de actividades de intercambio de valor realizadas

L7 | Gestión del talento

P7.1 | Gestión por competencias

Necesidad					
<p>Una característica especial de la gestión de recursos humanos por competencias es que es una gestión más personalizada y ajustada a las características propias que posee cada empleado (o grupos de empleados) así como a las características que son claves para el desempeño exitoso de un puesto de trabajo. Es decir, tiene como objetivo asegurar que los recursos humanos asignados a los distintos puestos sean los más idóneos para su función, definiendo para cada puesto aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que se correlacionan con el éxito desempeñado en ese trabajo. La gestión por competencias integra en torno al concepto de competencia todos los subsistemas que conforman la gestión de los recursos: selección, formación, planes de carrera, capacitación, evaluación del desempeño, desvinculación, movilidad, rotación, etc.</p> <p>Esta forma de gestión, propia de las empresas privadas, parece ser la solución a la nueva filosofía introducida por el Estatuto Básico del Empleado Público (Ley 7/2007, de 12 de abril) que pretende lograr una mayor flexibilidad en la gestión pública de los recursos humanos y una mayor eficiencia en los procesos. Tanto es así, que por primera vez aparece el término “competencia”, más concretamente en su exposición de motivos y en el artículo 75, vinculando este concepto a dos de las políticas y procesos más importantes de la gestión de los empleados públicos: la carrera horizontal y la agrupación de los funcionarios.</p> <p>Independientemente de lo anterior, la base que sostiene nuestra Corporación se encuentra en las personas, en el empleo público, en sus sistemas de integración, en sus capacidades y en su grado de compromiso personal y profesional con el servicio público y con la Corporación.</p> <p>La Gestión por competencias aporta a nuestra Corporación unas claras ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extiende un lenguaje común a la gestión de recursos humanos. • Favorece un cambio cultural. • Resalta la misión y los valores de la Administración. • Facilita la adopción de un enfoque integrador de los recursos humanos. • Tiene un claro matiz de orientación de futuro. • Es mucho más eficaz como predictor del comportamiento futuro. <p>El proyecto tiene relación con los proyectos P5.6 Dirección Participativa por Objetivos y 6.2 Planificación de las estructuras organizativas.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar y simplificar la gestión integrada del capital humano. • Generar un proceso de mejora continua en el ajuste persona-puesto. • Contribuir al desarrollo profesional de las personas y de la Corporación en un entorno cambiante. • Favorecer la toma de decisiones sobre el personal de forma más objetiva y con criterios homogéneos. 				
Alcance	<p>En el 2021 se realizó una búsqueda y análisis de información sobre sistemas de gestión por competencias en otras administraciones públicas; análisis de los puestos de trabajo de las Jefaturas de Servicio en el contexto del estudio de su forma de provisión que se está llevando a cabo; análisis, estudio y borrador de propuestas de competencias genérica comunes de los puestos de Jefaturas de Servicio; borrador de formato de descripción de competencias; recopilación de información para el diseño de un modelo de descripción de puestos y una propuesta de desarrollo de aplicación informática para el análisis y descripción de puestos (en presupuesto), estudio de posibles funcionalidades y repercusión sobre la gestión de competencias.</p> <p>En el 2022 se continuará con la descripción de los puestos de trabajo de las áreas que se prioricen desde la Dirección Insular de Recursos Humanos, elaboración de un borrador de diccionario de competencias que incluye análisis y comienzo de la implantación de una herramienta para el análisis y descripción de puestos.</p>				

Hitos	<ul style="list-style-type: none">• Borrador de Diccionario de Competencias.• Análisis y Descripción de los puestos de trabajo de Servicios competentes en materia Económica, Medio Ambiente y Carreteras y Paisaje.• Análisis y comienzo de implantación de una herramienta informática para el análisis y descripción de los puestos• Análisis, estudio y propuesta de competencias genéricas comunes por grupos profesionales
Indicadores	Descripción
Número de puestos de trabajo analizados.	Número de puestos de trabajo analizados.
Número de puestos de trabajo descritos.	Número de puestos de trabajo descritos.

P7.3 | Plan de formación

Necesidad					
<p>Como en cualquier administración pública, la capacitación de sus trabajadores es fundamental para la mejora de los servicios que ofrecen a la ciudadanía. Dentro de la línea de la gestión del talento del plan de modernización se incorpora este proyecto de plan de formación que incorpora un conjunto de actuaciones destinadas a la actualización y desarrollo de las capacidades y conocimientos de los trabajadores del CIT.</p> <p>Las nuevas circunstancias sociales y económicas hacen necesario un plan de formación que haga hincapié en la adaptación a las nuevas tecnologías, la igualdad de género y desarrollo sostenible (agenda 2030) así como la continuación de acciones formativas que no pudieron ser finalizadas en el año 2021.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE5	Coste:	91.500,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el desempeño laboral y desarrollo personal de los trabajadores del CIT Mejorar el clima laboral a través de la actualización del conocimiento y habilidades interpersonales. Apoyar la movilidad horizontal y vertical, así como la estabilidad del personal. Apoyar los cambios tecnológicos y organizativos que se produzcan en los servicios Colaborar en la informatización, reciclaje y/o sustitución de Nuevas Tecnologías, así como en la modernización del CIT. Impulsar el uso de la formación online 				
Alcance	<p>En el 2021 se aprobó el Plan Anual de Formación 2021 del Cabildo de Tenerife, se ha realizado el análisis y desarrollo parcial de un módulo de formación en META4, se ha llevado varias ediciones para conocer y aplicar el uso del programa Teams en acciones formativas y se ha habido comunicación con otras AAPP sobre políticas, herramientas y planes de formación online.</p> <p>En el 2022 se continúa con los procesos de formación del personal del CIT, así como el acompañamiento implantación de herramientas y nuevas tecnologías a través de diferentes cursos tanto presenciales como online con especial interés en impulsar la formación online.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del plan de formación Implantación módulo de formación de META 4 Capacitación de formadores ONLINE Capacitación Digital de empleados Identificación de materias para cursos auto formativos Preparar a los Servicios implicados para una adecuada y exitosa gestión de los fondos Next Generation, vinculada a la Agenda 2030. Formar a las Jefaturas de servicio para crear e implantar un Nuevo Modelo de liderazgo que los capacite para liderar el cambio hacia una cultura organizacional basada en la mejora continua. Actualizar y perfeccionar distintos aspectos relacionados con la contratación pública. 				
Indicadores		Descripción			
Número de acciones formativas		Número de acciones formativas (anual)			
Número de horas lectivas		Número de horas lectivas (anual)			
Número de personas que han asistido a cursos		Número de personas que han asistido a cursos (anual)			
Nivel de satisfacción del personal asistente		Nivel de satisfacción del personal, según tabla de valoración existente			

P7.4 | Teletrabajo

Necesidad					
<p>La gestión de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha requerido la implantación del trabajo a distancia en el Cabildo de Tenerife en un período de tiempo muy breve, dando un impulso importante a la digitalización, y sirviendo al mismo tiempo de experiencia que ha ayudado al co-diseño, junto con el personal de la corporación, de las líneas generales del modelo de teletrabajo a implantar.</p> <p>El teletrabajo debe ir más allá de un simple trabajo a distancia y tiene como finalidad conseguir un mejor y más moderno desempeño del puesto de trabajo a través del fomento del uso de las nuevas tecnologías, de nuevas formas de comunicación y colaboración, la gestión por objetivos, contribuyendo a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y consiguiendo con ello un mayor grado de satisfacción laboral.</p> <p>Por tanto, la implantación de un modelo completo de teletrabajo requiere, entre otras cosas, la implantación de sistemas y herramientas que hagan posible el trabajo desde cualquier lugar de forma segura y eficiente, el estableciendo de nuevas formas de comunicación interna y mecanismos de control y seguimiento de tareas, así como el establecimiento de unas exigencias mínimas para el lugar designado para el teletrabajo (relacionadas con seguridad, LOPDGDD, prevención de riesgos, etc..).</p> <p>El desarrollo de este proyecto requerirá la coordinación/alineamiento con los siguientes proyectos del Plan de Modernización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P5.6 Dirección participativa por objetivos: como soporte al cambio de enfoque del trabajo a distancia para orientarlo a objetivos y/o resultados. • P3.9.1 Entorno microinformático: para la creación y dotación de los puestos de trabajo de nueva generación. • P6.3 Comunicación y colaboración interna y P6.1 Gestión de proyectos: para el establecimiento de nuevas formas y espacios de comunicación y colaboración. • P3.10 Seguridad y protección de datos: el desarrollo de la actividad fuera de los centros de trabajo habituales requiere prestar especial atención a las condiciones de ciberseguridad. • P6.2.2 Planificación de los espacios: para la adecuación de los espacios a la nueva realidad derivada del Teletrabajo 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	- (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la conciliación personal, familiar y profesional • Incrementar la motivación y compromiso del personal • Potenciar el trabajo en términos de objetivos • Impulsar el uso de las nuevas tecnologías • Optimizar los espacios teniendo en cuenta el teletrabajo • Reducir el impacto en el medio ambiente de la actividad laboral 				
Alcance	<p>En el 2021 se aprueba inicialmente el Reglamento del Teletrabajo del Cabildo Insular de Tenerife.</p> <p>En el 2022 se aprobará el Reglamento del Teletrabajo del CIT y se llevarán a cabo los trabajos relacionados con el plan de implantación del teletrabajo en el CIT.</p> <p>El Reglamento del Teletrabajo entra en vigor el 18 de marzo de 2022. Dispone de un régimen transitorio de 6 meses (18 de septiembre de 2022) para la plena implantación del procedimiento autorizado telemático (D.T.2ª). Durante el régimen transitorio, la tramitación de la solicitud de teletrabajo se realizará cumplimentando la documentación que consta en el Intranet Corporativa.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación definitiva y publicación del Reglamento del Teletrabajo del Cabildo Insular de Tenerife. • Implantación del nuevo terminal virtual para el registro de tiempo de trabajo. • Implantación del procedimiento de solicitud del teletrabajo a través de la sede electrónica. • Reuniones periódicas entre los Servicios de Gestión de Personal y Retribuciones y el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones. • Elaboración de informes BI a partir de los cuales se pueda realizar seguimiento de la evolución de las solicitudes, modificaciones y revocaciones, además del resto de parámetros que se consideren relevantes en la modalidad del teletrabajo. • Elaboración de un vídeo explicativo sobre modalidad de teletrabajo y tramitación de solicitudes en sede. • Acciones formativas y/o preparación de tutoriales para cumplimentar el Anexo de Plan de trabajo. • Facilitar los recursos necesarios TIC para el teletrabajo: 				

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Implantación de medidas para gestionar uso de recursos TIC para el teletrabajo. ○ A través del acuerdo marco marzo 13/20128 de la AGE se dispondrán de equipos (Thin Clients) para el teletrabajo. ○ Optimización y adaptación de espacios al teletrabajo a través de más puestos flotantes en las dependencias del TIC. ○ Implantación de un sistema de uso del teléfono corporativo desde el ordenador u otro sistema. <ul style="list-style-type: none"> ● Definición y comunicación de dependencias calificables como telecentros a los efectos de la modalidad de teletrabajo.
Indicadores	Descripción
Número de empleados/as teletrabajando	Número de empleados/as teletrabajando bajo la nueva regulación
Porcentaje de personal teletrabajando	Porcentaje de empleados/as teletrabajando bajo la nueva regulación
Número de equipos Thin Client gestionados y entregados	Número de equipos Thin Client gestionados y entregados para teletrabajo
Número de puestos flotantes	Número de puestos flotantes creados en espacio de trabajo compartidos

(*) Los costes relacionados con la adquisición de equipamiento informático para el personal (Thin Clients) se imputan en el proyecto P3.9.1 Entorno microinformático.

P7.5 | Planificación estratégica de la gestión de RRHH

Necesidad					
<p>Este proyecto nace desde la necesidad de diseñar y aprobar una planificación estratégica en materia de gestión de recursos humanos que integra los objetivos de la institución con los del personal con la finalidad de mejorar los servicios públicos, sobre la base de la motivación del personal, reforzando la profesionalización técnica de la organización, especialización, carrera profesional, responsabilidad y ética, reduciéndose la temporalidad del personal.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Realización de Documento de Planificación Estratégica Revisar los Criterios del Plan de Formación Dinamizar el desarrollo de los procesos de selección Planificación de la distribución del personal en las dependencias del CIT 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto se circunscribe en las tareas de análisis de la situación actual de la organización de los RRHH del CIT y la elaboración de un documento de planificación estratégica a medio y largo plazo a través de una metodología.</p> <p>Esta metodología lleva implícita el trabajo colaborativo con los propios trabajadores, los responsables de los servicios y agente sociales del CIT para, a continuación, definir las acciones necesarias para alcanzar los objetivos previstos.</p> <p>En el 2021 se elaboró un diagnóstico de situación en el que se han incluido las aportaciones que el personal ha realizado en los procesos participativos, como son el Plan de Modernización y el proceso para la regulación del Teletrabajo.</p> <p>Para el 2022 se planifican las actuaciones indicadas en el siguiente apartado.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Continuación del contrato menor que apoya la elaboración de la planificación estratégica de RRHH. Análisis y supervisión del trabajo proporcionado por la consultora. Proceso participativo con el personal y negociación Aprobación de la estrategia de RRHH. 				
Indicadores		Descripción			
Número de áreas donde se haya realizado el análisis y el proceso de participación para la elaboración del plan		Número de áreas donde se haya realizado el análisis y el proceso de participación para la elaboración del plan			

L8 | Cooperación interadministrativa

P8.1.1 | Modernización Municipal

Necesidad					
<p>La obligación legal de asistencia técnica del Cabildo de Tenerife a los municipios con menos recursos de la Isla de Tenerife, en materia TIC y/o de modernización, ha de realizarse de manera continua, controlada y organizada produciendo una carga administrativa que ha de planificarse para que se realice de manera eficaz y eficiente.</p> <p>Desde el año 2018, esta asistencia se ha orientado a una gestión por proyectos, concretando de forma participativa con todos los municipios, el alcance del plan de proyectos a ejecutar en cada anualidad.</p> <p>El objetivo del presente proyecto es dar soporte a la gestión del plan anual 2022, en el que se da continuidad a los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el porcentaje de servicios prestados directamente por el Cabildo a los ayuntamientos, frente a los proyectos financiados por el Cabildo pero ejecutados por los propios ayuntamientos. • Ampliar el enfoque de la asistencia para abarcar todos los aspectos asociados a la modernización administrativa, alineando las líneas de actuación con las establecidas en el Plan de Modernización 2020-2023 del Cabildo de Tenerife. 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	2.043.674,16 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficiencia de las infraestructuras TIC municipales • Mejorar la gestión de la seguridad informática y protección de datos • Modernizar procesos administrativos • Mejorar la capacitación digital de los empleados públicos • Mejorar la capacitación digital de la ciudadanía 				
Alcance	<p>El Plan anual de proyectos del 2022 para la modernización municipal aborda este año, a través de las distintas líneas de actuación establecidas, un conjunto de 15 nuevos, así como la continuidad en la ejecución de otros 7 proyectos establecidos en años anteriores.</p> <p>En la línea de actuación de administración electrónica, se incluye la continuidad en el alojamiento en el Cabildo de las sedes electrónicas y portales web, la incorporación del alojamiento en el Cabildo de los portales de transparencia municipales, el alojamiento de equipamiento TIC en el CPD del Cabildo, la prestación de un servicio de copias de seguridad para contingencias, la continuidad en la financiación de las soluciones tecnológicas de soporte a la administración electrónica, la continuidad del servicio de Delegado de Protección de Datos, el apoyo al cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad de aplicaciones y portales Web municipales, la financiación de ramales de acceso con la red de autoprestación del Cabildo, y un piloto de acceso a Internet y a la red SARA de forma centralizada desde el Cabildo.</p> <p>En la línea de actuación de gestión del talento, se incluye el proyecto habitual de formación, con un plan de formación específico en competencias tecnológicas, que será gestionado desde la asociación REDELTIC, y otro plan de formación en competencias generales, impartido por el propio el Cabildo.</p> <p>En la línea de mejoras de servicios públicos, se da continuidad a los proyectos de fomento de la ciudadanía digital (soporte y dinamización de la RICID).</p> <p>En la línea de gobierno abierto, se trabajará en el apoyo a la publicación y/o federación de conjunto de datos de los ayuntamientos.</p> <p>En paralelo, al arranque y ejecución de estos nuevos proyectos, se seguirá con la ejecución de otros aprobados en años anteriores: implantación del vSOC y del ENS, apoyo a la implantación del teletrabajo, implantación de una plataforma de virtualización de servidores y escritorios para los ayuntamientos, mejoras de algunos procesos y herramientas en los ayuntamientos (gestión de nóminas y personal y archivo electrónico) y mejoras en el equipamiento de red LAN de los ayuntamientos.</p>				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • P20.7 Diagnóstico de situación y modelo de gestión teletrabajo • P20.8 Despliegue de herramientas y adecuación ENS 12 ayuntamientos • P21.1A Instalación de equipamiento y configuración inicial servicio de servidores virtuales • P21.4A Diagnóstico de situación y modelo de gestión personal y nóminas • P21.4B Diagnóstico de situación y modelo de gestión administración electrónica • P21.6B Instalación de equipamiento de red en CPD de ayuntamientos • P22.1C Migración portales de transparencia • P22.1D Inicio alojamiento TIC en CPD Cabildo • P22.1E Inicio servicio de copias de seguridad contingencia • P22.2 y P22.6 Aportación económica soluciones tecnológica de administración electrónica y ramales de fibra • P22.4 Emisión de informes y auditorías de Accesibilidad de portales municipales • P22.6B Implantación servicio de acceso a Internet • P22.5 Fin ejecución plan de formación • P22.9 Publicación de conjuntos de datos municipales 	
Indicadores	Descripción	
Número de ayuntamientos conectados con el Cabildo a alta velocidad	Número de ayuntamientos conectados a la red de autoprestación.	
Número de ayuntamientos con DPO prestado por el Cabildo	Número de ayuntamientos con DPO nombrado	
Número de ayuntamientos en VSOC y con certificación ENS	Número de ayuntamientos en el vSOC y con certificación ENS	
Número de servicios de los ayuntamientos alojados en el Cabildo	Número de servicios (portales, sedes, servidores virtuales) alojados en el Cabildo	

P8.1.2 | Oficina de Asistencia Municipal

Necesidad					
<p>Como entes locales, los Cabildos Insulares tienen legalmente atribuida la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios como competencia propia. Así resulta del artículo 36.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y de la Sección 2ª del Capítulo II del Título I de la Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares. El desarrollo efectivo por el Cabildo de Tenerife de esa competencia de asistencia a los municipios es esencial para garantizar el ejercicio de la gestión pública municipal en la isla, constituyendo, asimismo, un instrumento vertebrador y equilibrador para que aquellos municipios que tienen una menor capacidad administrativa, puedan prestar a la ciudadanía unos servicios de calidad, que den respuesta a sus necesidades, y facilitar que el lugar donde se resida no sea un impedimento para el acceso a los mismos.</p> <p>Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares, define el alcance de esta competencia, y remite la regulación de las condiciones y requisitos exigidos para los distintos tipos de asistencia, así como la forma de financiación que en cada caso corresponda, a un reglamento aprobado por el pleno de las corporaciones insulares.</p> <p>El Pleno Insular, en sesión plenaria extraordinaria, celebrada el 1 de marzo de 2021, aprobó definitivamente el Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios, el cual ha sido publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife el 16 de abril de 2021.</p> <p>Asimismo, conforme al artículo 3.2 del Reglamento por el que se establecen medidas de racionalización en materia de contratación administrativa el cual ha sido publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife el 8 de marzo 2021. Los municipios podrán adherirse a los sistemas de racionalización en materia de contratación administrativa.</p> <p>La asistencia que puede prestar la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios podrá consistir en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia jurídica, económica, técnica y administrativa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Asistencia Jurídica: Asesoramiento Jurídico y/o Representación y defensa en juicio. ○ Asistencia económica, técnica y administrativa • Asistencia en el ejercicio de las funciones públicas necesarias en los municipios. <p>Ambos tipos de asistencia se prestarán preferentemente a los municipios con una población inferior a 20.000 habitantes, sin perjuicio de que puedan ser beneficiarios de la misma los restantes municipios en función de criterios como la población y capacidad económica y de gestión de quien demanda la asistencia, y la carga de trabajo de quien debe prestarla.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Dar una visión integral a la asistencia a los municipios. • Asegurar la mejora y continuidad de las actuaciones. • Mejorar la prestación de los servicios públicos municipales. • Fomentar la participación y colaboración en la asistencia a los municipios 				
Alcance	<p>En el 2021 se ha creado la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios acordada en Consejo de Gobierno Insular el 30 de junio del 2020, se ha aprobado el Reglamento de Asistencia a los Municipios y publicado en el BOP el 16 de abril del 2021, se ha habilitado procedimientos de asistencia los municipios en la Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife, se ha dado visibilidad de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios a través del portal web del Cabildo de Tenerife y se ha iniciado la prestación de servicios de asistencia a los municipios con la elaboración de convenios con ayuntamientos y comienzo de las relaciones con los mismos.</p> <p>En el 2022 se continuará con el trabajo de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios, añadiendo la prestación de nuevos servicios y realizando la coordinación y seguimiento de todas las prestaciones.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Convenios con Ayuntamientos • Prestación asistencia Municipios RRHH • Prestación asistencia Municipios Técnica • Prestación asistencia Municipios Jurídica, económica y administrativa • Prestación Asistencia en funciones públicas necesarias • Coordinación con modernización • Relaciones con los Ayuntamientos. 				

Indicadores	Descripción
Número de acciones de asesoramiento jurídico	Número de acciones de asesoramiento jurídico realizadas (año)
Número de convenios de asistencia procesal	Número de convenios de asistencia procesal suscritos (año)
Número de encomiendas de litigios	Número de encomiendas de litigios recibidas (año)
Número de acciones en asistencia económico-financiera y administrativa	Número de acciones en asistencia económico-financiera y administrativa realizadas (año)

P8.2.1 | Modernización del Sector Público Insular

Necesidad					
<p>El SPI (Sector Público Insular) está conformado por un conjunto de entidades dependientes del Cabildo, siendo objeto del alcance de este proyecto las entidades de tipo Organismo Autónomo (OOAA), Entidad Pública Empresarial (EPEL) y Consorcio, que se ven afectadas por la normativa en materia de administración electrónica.</p> <p>La falta de recursos materiales y humanos en las entidades ha imposibilitado el cumplimiento de la normativa.</p> <p>El objetivo principal de este proyecto es abrir una línea de apoyo para que las entidades del SPI puedan iniciar, de manera coordinada y haciendo uso de servicios prestados por el Cabildo, este proceso de modernización asociado a la implantación de la administración electrónica.</p> <p>Para ello se plantea establecer un catálogo de servicios TICs (aplicaciones e infraestructuras) que se puedan ofertar a estas entidades para ayudarlas con el proceso de modernización e implantación de la administración electrónica.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE5	Coste:	108.000,00 € (*)
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer con las herramientas tecnológicas y las infraestructuras necesarias para la implantación de la administración electrónica en el SPI • Impulsar y colaborar para mejorar la calidad de los servicios públicos en el SPI • Colaborar en la mejora de los canales de comunicación con la ciudadanía en los SPI 				
Alcance	<p>Proveer a las entidades del Sector Público Insular (SPI) los servicios TIC necesarios para avanzar en la puesta en marcha de la administración electrónica y el cumplimiento normativo.</p> <p>En este proyecto se creará el correspondiente catálogo de servicios TICs que permitirá a las diferentes entidades elegir a que servicios desean suscribirse y las condiciones de prestación de los mismos.</p> <p>Este proyecto está relacionado con los siguientes contratos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P3.4 y P4.1 Servicio de evolución de las herramientas de administración electrónica y adaptación al SPI del Cabildo Insular de Tenerife que incluye las adaptaciones de las aplicaciones siguientes para el uso por parte del Sector Público Insular: <ul style="list-style-type: none"> ○ Base de Datos de Procedimientos ○ Secretaría ○ Gestor de Expedientes ○ Registro Presencial ○ Portal de Transparencia. • 4.2 Servicio de soporte, evolución y apoyo a la gestión del cambio sobre la Plataforma de Participación del Cabildo de Tenerife que incluye la modificación de la plataforma de participación del Cabildo de Tenerife para el soporte de múltiples portales de participación correspondientes a distintas entidades: ayuntamientos y/o entidades del sector público del Cabildo (soporte multientidad) sobre la misma instalación de Consul. • P3.2.1 y P3.1.2 Migración tecnológica y mejora de los escenarios funcionales del frontal de la Sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife y APP lanzadera ya que incluye la incorporación de las entidades del sector público dependiente. • CAU-ATIC. Lote 2 Soporte funcional. <p>En el 2021 se elaboró un borrador del convenio de colaboración con las Entidades del Sector Público Insular, se redactó una versión inicial del catálogo de servicios TIC y se hizo un análisis inicial de los cambios para adaptar el uso de los servicios TIC (aplicaciones e infraestructuras) del Cabildo de Tenerife.</p> <p>En el 2022 se licitarán y adjudicarán los contratos basados descritos en este apartado con el fin de poder contar con los recursos necesarios para la ejecución de este proyecto, se aprobará el convenio de colaboración con el SPI, se elaborará una primera versión del catálogo de servicios TIC, se continuará con el análisis de los servicios y se comenzará con la adaptación de los servicios.</p>				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del convenio con el SPI • Análisis del estado actual del SPI en materia de administración electrónica • Diseño del catálogo de servicios TIC • Análisis y diseño del plan de puesta en marcha del servicio de Portafirmas. • Establecimiento de los protocolos para la gestión y uso del servicio de Portafirmas por entidades del SPI. • Formación en el uso del Portafirmas. • Puesta en marcha del servicio de Portafirmas. • Apoyo para el uso de Notific@ y para la intermediación de datos. • Análisis de las modificaciones necesarias en los servicios TIC para la prestación del servicio de Sede Electrónica. • Ejecución de las modificaciones necesarias en los servicios TIC para la prestación del servicio de Sede Electrónica. • Análisis y desarrollo de la sede electrónica multientidad (2023) • Establecimiento de los protocolos para la gestión y uso del servicio de Sede Electrónica por entidades del SPI. • Formación en el uso de la Base de Datos de Procedimientos. • Soporte para el alta y publicación de los procedimientos del SPI. • Desarrollo de los formularios electrónicos asociados a los procedimientos del SPI. • Puesta en marcha del servicio de Sede Electrónica. (2023)
Indicadores	Descripción
Número de entidades del SPI adscritas al convenio	Número de entidades del SPI adscritas al convenio
Número de servicios que contiene el catálogo	Número de servicios que contiene el catálogo
Número de entidades que utilizan servicios del catálogo	Número de entidades que utilizan servicios del catálogo
Número de servicios TIC multientidad	Número de servicios del catálogo adaptados para un uso multientidad

* Una parte de los costes de este proyecto asociados a la adaptación de herramientas se incluyen en los correspondientes proyectos del Plan de Modernización: P3.4 Gestión electrónica de Procedimientos / Gestión electrónica de Subvenciones / Gestión electrónica de Contratos, 4.2 Participación y colaboración ciudadana y P3.2.1 Sede electrónica.

P8.2.2 | Cuadro de mandos integral del Sector Público Insular

Necesidad					
<p>El Cabildo Insular de Tenerife (en adelante, CIT) cuenta con el mayor entramado de entidades que conforman el Sector Público Local entre las Administraciones Públicas de ámbito supramunicipal del Estado. Estas entidades gestionaron el 45,74% de los recursos del presupuesto consolidado del CIT en el pasado ejercicio 2020.</p> <p>e adolece de una estrategia transversal para el apoyo, coordinación, aprovechamiento de sinergias, y control de la gestión que las entidades que conforman el Sector Público Local del CIT desempeñan, y que permita medir su evolución desde el estado actual hacia una situación futura a través de la mejora continua, mediante el desarrollo de los objetivos estratégicos en un completo Portfolio de Programas, Proyectos y Operaciones.</p> <p>En una situación inicial se implementará dos métodos o herramientas: Cuadro de Mando integral (Balanced Scorecard) y Gestión Organizacional de Proyectos (OPM).</p> <p>A modo de ejemplo, podrán ser componentes del Portfolio para SPI los siguientes proyectos, programas y operaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Desarrollo de la Plataforma software de Gestión para Sector Público Insular (GESPI), que permita disponer de módulos para: <ol style="list-style-type: none"> extracción, transformación y carga de datos e información a partir de la información existente en los sistemas de gestión contable, recursos humanos, ERP, CMR, etc de las EEDD y la configuración de Cuadros de Mando con indicadores de eficacia, eficiencia y economía, para su distribución a los Servicios encargados de informar a organismos superiores, y para la toma ágil de decisiones. Repositorio de información actualizada estatutaria y de cargos directivos de las EEDD. Composición del Presupuesto Consolidado del Cabildo de Tenerife a partir de la información presupuestaria y PAIF de las EEDD. Seguimiento y gestión de los recursos transferidos para inversiones de capital, con herramientas de gestión de proyectos (MSProject, OpenProject o similar) para mejorar los índices de eficacia Base de conocimiento y lecciones aprendidas en la gestión de proyectos para mejorar el éxito de proyectos futuros Red de networking al servicio de los jefes de proyectos de las EEDD. Elaboración de Acuerdos Marco y seguimiento de la contratación basada de suministros y servicios, para la mejora de los indicadores de economía. Implantación de la contabilidad de costes y benchmarking en las EEDD, para la mejora de los indicadores de eficacia, eficiencia y economía. Adaptación e implantación la metodología de Proyectos PM2 de la Comisión Europea y proceso de selección de proyectos atendiendo al análisis de riesgo y oportunidad de la inversión, para la mejora de los indicadores de eficacia y cumplimiento de objetivos Plan de formación del personal al servicio de las EEDD Realización de encuestas de la percepción en la calidad de los servicios públicos. Apoyo en la mejora del nivel de transparencia 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	108.000 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Definir de forma participada y consensuada con las EEDD una estrategia corporativa transversal para el aprovechamiento de sinergias de grupo, alineación y coordinación en la gestión. Crear las estructuras de gobernanza y de impulso en la gestión del Portfolio que permita el seguimiento del desempeño y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos estratégicos, la visión y propósito definidos. Implantar en las EEDD la metodología de gestión de proyectos y programas para mejorar la eficacia en la gestión de los recursos transferidos y calidad de los entregables Mejorar la eficiencia en la gestión de los datos e información relevante de las EEDD que permita la generación de cuadros de mando para su monitoreo y toma de decisiones multi-nivel 				

Alcance	Definición de una estrategia corporativa transversal para el Sector Público Insular, mediante diagnóstico y planificación a través de la herramienta de CMI, y su posterior desarrollo, adaptando el marco de referencia OPM a la organización, para aprovechar sinergias y mejorar el apoyo, la coordinación y la medición del desempeño en la gestión de los recursos transferidos a las entidades dependientes del CIT, así como el desarrollo e implementación de una plataforma software de gestión del Sector Público Insular (GESPI) que dé soporte a su actividad.
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre administrativo del Proyecto: documentar lecciones aprendidas y liberación de recursos (2023) • Cierre de la etapa de Diagnóstico y Planificación. Aprobación del Plan Estratégico de Sector Público Insular por el órgano competente. • Finalización del trabajo de desarrollo (Actas de constitución) de los componentes del Portfolio de Sector Público mediante grupos focales. • Celebración evento de apoyo y difusión del Plan Estratégico y Portfolio • Adjudicación del contrato basado en Acuerdo Marco para desarrollo incremental e iterativo del GESPI. • Aprobación de la adaptación marco PM2 a las EEDD (activos de la organización) para traspaso a operación. • Entrega para traspaso a operación del Incremento 1 de la Plataforma GESPI • Entrega para traspaso a operación del Incremento 2 de la Plataforma GESPI • Entrega para traspaso a operación del Incremento 3 de la Plataforma GESPI (2023) • Entrega para traspaso a operación del Incremento 4 de la Plataforma GESPI (2023) • Traspaso a operación de la metodología PM2 en las EEDD que gestionan proyectos • Traspaso a operación, incluida gestión del cambio de los módulos de GESPI (2023) • Diseño del modelo de madurez para la evaluación y mejora continua de la organización
Indicadores	Descripción
Número de acciones impulsadas en la ejecución del Portfolio	Acciones en ejecución o ejecutadas, incluidas en la gestión del ciclo de vida del Portfolio para alcanzar los objetivos del Plan Estratégico para el SPI
Porcentaje de usuarios activos de la aplicación GESPI	Usuarios que utilizan frecuentemente (> 4 veces) los módulos de GESPI para carga, consulta y edición de datos, respecto de los usuarios dados de alta
Porcentaje del presupuesto destinado a proyectos de inversión de las EEDD gestionados bajo metodología PM2	Presupuesto de los proyectos de inversión de las EEDD incluidos en Presupuesto del Cabildo que son gestionados bajo metodología PM2 por Jefes de Proyectos con conocimientos de la metodología, en relación al total de la inversión prevista a financiar con aportaciones genéricas y específicas
Número de Directores de Proyecto de las EEDD gestionando proyectos bajo metodología PM2	Personal de las EEDD que han adquirido los conocimientos y habilidades para gestionar proyectos bajo metodología PM2, según el plan de gestión del talento definido para el SPI, y que han sido designados como Directores de Proyecto para gestionar el ciclo de vida de proyectos financiados con aportaciones genéricas y específicas a las EEDD

P8.3-4-5 | Cooperación Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Instituciones

Necesidad					
<p>La cooperación entre las Administraciones Públicas es esencial para generar ahorros, aprovechar sinergias, favorecer la interoperabilidad y reutilización de los sistemas y en última instancia realizar una mejor prestación de los servicios públicos. Es intención del Cabildo de Tenerife fomentar y llevar a la práctica una cooperación interadministrativa lo más extensa y eficaz posible, abordando no solamente la cooperación con su sector público dependientes y ayuntamientos de la Isla de Tenerife, sino extendiendo y potenciando la misma a otros Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas, como Universidades, etc.</p> <p>Durante el 2021 se han realizado las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P8.3 Cooperación Cabildos: reactivación y trabajo de la Comisión TIC de la FECAI, prórroga el convenio de colaboración interinsular en materia de RRHH promovido por la FECAI acordado por el CGI el 15 de junio del 2021, trabajo conjunto en la licitación del Acuerdo marco de prestación de servicios de consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en tic, sociedad de la información y territorios inteligentes, adhesiones de los Cabildos a los Acuerdos marco de Software, Ordenadores y Servicios Postales, manifestación de interés conjunta de los Cabildos Insulares a la FEMP sobre las actuaciones subvencionables del programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). • P8.4 Cooperación con el Gobierno de Canarias: trabajo conjunto en la licitación del Acuerdo marco de prestación de servicios de consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en tic, sociedad de la información y territorios inteligentes, adhesiones de los Cabildos a los Acuerdos marco de Software, Ordenadores y Servicios Postales y manifestación de interés conjunta de los Cabildos Insulares a la FEMP sobre las actuaciones subvencionables del programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). • P8.5 Cooperación otras Administraciones Públicas: se aprobó el protocolo general de actuaciones entre el Cabildo de Tenerife y la ULL y se formalizó el convenio con el Centro Criptológico Nacional para la creación de un Centro Virtual de Operaciones de Seguridad (SOC) con cobertura sobre el Cabildo, así como los ayuntamientos de la Isla de Tenerife. <p>El presente proyecto surge de la necesidad de definir, establecer y potenciar un marco permanente de cooperación interadministrativa que redunde en un mejor desempeño de las competencias encomendadas.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la prestación de servicios públicos a través del uso de fórmulas de cooperación • Fomentar la cooperación con otras administraciones para el logro de objetivos comunes • Generar ahorros a través de la cooperación • Mejorar la interoperabilidad de sistemas y datos a través de la cooperación 				
Alcance	El alcance del presente proyecto para el 2022 es el establecimiento de un modelo para dinamizar y fomentar la cooperación interadministrativa dentro del Cabildo de Tenerife, a la vez que se coordina la continuidad de las líneas de trabajo ya identificadas para la cooperación con otros Cabildos, Gobierno de Canarias y Otras Administraciones Públicas.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de entidades y convenios de cooperación existentes. • Prorrogar los convenios actuales. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de convenios con otras administraciones		Número de convenios suscritos con otras administraciones públicas (año)			
Nº de entidades en convenios de cooperación		Número de entidades con las que existe un convenio de cooperación suscrito (año)			
Nº de contrataciones conjuntas licitadas		Número de contrataciones que se han licitado cooperando con otras administraciones públicas (año)			

Jefes de proyectos

A continuación se indica la propuesta de jefaturas para los proyectos que se ejecutarán durante el año 2022:

Proyecto	Jefe de Proyecto
P1.1 Sistema de Gestión de la Calidad	María Teresa Covisa Rubia
P1.2 Sugerencias y quejas	María Teresa Covisa Rubia
P1.3 Cartas de servicio	María Teresa Covisa Rubia
P1.4 Atención a la ciudadanía	María Teresa Covisa Rubia
P1.5.1 Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)	Sandra Rosales Amador
P1.5.2 Centro de Competencias Digitales de la EDUSI	Antonio Hernández Hernández
P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	María Teresa Covisa Rubia
P2.1 Catálogo de procedimientos	Susana Cruz Pérez
P2.2 Simplificación de procedimientos	Susana Cruz Pérez
P2.3.1 Lenguaje y comunicación clara	Míryam Olivera Romero
P2.4 Automatización de la tramitación	Germán Sánchez Huete González
P2.5 Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife	Gerardo Armas Davara
P2.6 Asesoría Jurídica	María Jesús Mesa Hernández
P3.1.1 Portales de Internet	María Teresa Covisa Rubia
P3.1.2 App de ciudadanía	Josué Pérez de Armas
P3.1.4 Accesibilidad en portales Web y Apps	Pedro Rodríguez Pomares
P3.2.1 Sede Electrónica	Josué Pérez de Armas
P3.2.4 Gestión electrónica de la representación	Josué Pérez de Armas
P3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas	Clemente Barreto Pestana
P3.2.6 Publicación electrónica de anuncios	María Teresa Covisa Rubia
P3.3 Modelo de gestión documental	Alicia Casatejada Sanz de Lara
P3.4-5-6 Gestión electrónica de Procedimientos, Subvenciones y Contratos	Angélica Rojas Rodríguez
P3.6.1 Racionalización de la contratación	Beatriz Eladia Saro Luis de Vera
P3.7 Digitalización interna	Encarnación Morales Rodríguez
P3.8 Intermediación de documentos y datos	Sergio Díaz González
P3.9.1 Entorno microinformático	Pedro Melo Peña
P3.9.2 Redes y servicios de comunicaciones	Pablo Padrón Santana
P3.9.3 Servidores y aplicaciones	Pablo Padrón Santana
P3.9.4 Almacenamiento de datos	Pedro Melo Peña
P3.9.6 Nube privada insular	Pedro Melo Peña
P3.10 Seguridad y protección de datos	Natalia Bello Figueroa
P4.1 Transparencia	Patricia Delgado Rodríguez
P4.2 Participación y colaboración ciudadana	Nuria Jiménez Palmero
P4.3 Datos abiertos y reutilización de activos	Carmen Delia Hernández Pérez
P4.4 Ética pública y buen gobierno	Encarnación Morales Rodríguez
P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	María Teresa Covisa Rubia
P5.1 Oficina del dato	Fernando Fariña
P5.2 Sistema de información geográfica	Daniel McNamara Lima
P5.3 Metodología de planificación	Fernando Fariña
P5.5.1 Plan de contratación	Beatriz Eladia Saro Luis de Vera
P5.5.2 Plan normativo	Iballa Robledo
P5.6 Dirección participativa por objetivos	Olga Morales Delgado
P6.1 Gestión de proyectos	Encarnación Morales Rodríguez
P6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas	Nieves Álvarez Yanes
P6.2.2 Planificación de los espacios	Jesús Saras Rivas

P6.3 Comunicación y colaboración interna	Encarnación Morales Rodríguez
P6.4 Buenas prácticas y mentorización	Encarnación Morales Rodríguez
P7.1 Gestión por competencias	Alberto Recuero
P7.3 Plan de formación	Manuela Magdalena Navarro
P7.4 Teletrabajo	Olga Morales Delgado
P7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH	Olga Morales Delgado
P8.1.1 Modernización Municipal	Clemente Barreto Pestana
P8.1.2 Oficina de Asistencia Municipal	Virginia Bonales González (Pendiente de confirmación)
P8.2.1 Modernización del Sector Público Insular	Sergio Díaz González
P8.2.2 Cuadro de mandos integral del Sector Público Insular	María Jesús Torralbo Canalejo
P8.3-4-5 Cooperación Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Instituciones	Virginia Bonales González (Pendiente de confirmación)

Priorización de los proyectos

Se priorizarán los proyectos de mayor impacto directo en los servicios a la ciudadanía, frente a los proyectos que tienen un impacto relativo o indirecto.

3 Presupuestos

El presupuesto consignado para cada uno de los proyectos, junto con la estimación presupuestaria inicial puede verse en la siguiente tabla:

Proyecto	Presupuesto 2022
P1.1 Sistema de Gestión de la Calidad	38.341,60 €
P1.2 Sugerencias y quejas	0,00 €
P1.3 Cartas de servicios	8.500,00 €
P1.4 Atención a la ciudadanía	811.889,00 €
P1.5 Ciudadanía Digital	437.973,33 €
P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	0,00 €
P2.1 Catálogo de procedimientos	15.515,00 €
P2.2 Simplificación de procedimientos	121.949,25 €
P2.3 Lenguaje administrativo claro y lectura fácil	0,00 €
P2.4 Automatización de la tramitación	18.000,00 €
P2.5 Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife	0,00 €
P2.6 Asesoría Jurídica	0,00 €
P3.1.1 Portales de Internet	164.819,12 €
P3.1.2 App de ciudadanía	0,00 €
P3.1.4 Accesibilidad en sitios Web y Apps	23.333,33 €
P3.2.1 Sede Electrónica	130.000,00 €
P3.2.4 Gestión electrónica de la representación	0,00 €
P3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas	6.272,00 €
P3.2.6 Publicación electrónica anuncios	0,00 €
P3.3 Modelo de gestión documental	0,00 €
P3.4 Gestión electrónica de procedimientos	264.825,00 €
P3.5 Gestión electrónica de subvenciones	0,00 €
P3.6 Gestión electrónica de contratos	0,00 €
P3.6.1 Racionalización de la contratación	0,00 €
P3.7 Digitalización interna	0,00 €
P3.8 Intercambio de documentos y datos	0,00 €
P3.9.1 Entorno microinformático	650.000,00 €
P3.9.2 Redes y servicios de comunicaciones	153.179,53 €
P3.9.3 Servicios y aplicaciones	503.817,89 €
P3.9.4 Almacenamiento de datos	30.000,00 €
P3.9.6 Nube privada insular	380.136,86 €
P3.10 Seguridad y protección de datos	351.227,63 €
P4.1 Transparencia	7.757,50 €
P4.2 Participación y colaboración ciudadana	2.457.879,28 €
P4.3 Datos abiertos y reutilización de activos	352.721,28 €
P4.4 Ética pública y buen gobierno	50.000,00 €
P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	72.000,00 €
P5.1 Oficina del dato	0,00 €

P5.2 Sistema de información geográfica	192.132,87 €
P5.3 Metodología de planificación	363.514,47 €
P5.5.1 Plan de contratación	0,00 €
P5.5.2 Plan normativo	0,00 €
P5.6 Dirección participativa por objetivos	0,00 €
P6.1 Gestión de proyectos	107.766,12 €
P6.2 Planificación de las estructuras organizativas	44.350,00 €
P6.3 Comunicación y colaboración interna	0,00 €
P6.4 Buenas prácticas y mentorización	50.000,00 €
P7.1 Gestión por competencias	0,00 €
P7.2 Evaluación del desempeño y carrera profesional	0,00 €
P7.3 Plan de formación	91.500,00 €
P7.4 Teletrabajo	0,00 €
P8.1.1 Modernización Municipal	2.043.674,16 €
P8.1.2 Oficina de Asistencia Municipal	0,00 €
P8.2.1 Modernización del Sector Público Insular	108.000,00 €
P8.2.2 Cuadro de mandos integral para el control de la gestión de las EEDD del SPI	108.000,00 €
P8.3 Cooperación Cabildos	0,00 €
P8.4 Cooperación con el Gobierno de Canarias	0,00 €
P8.5 Cooperación otras Administraciones Públicas	0,00 €
TOTAL	10.159.075,22 €

La distribución presupuestaria en función de las líneas de actuación es la siguiente:

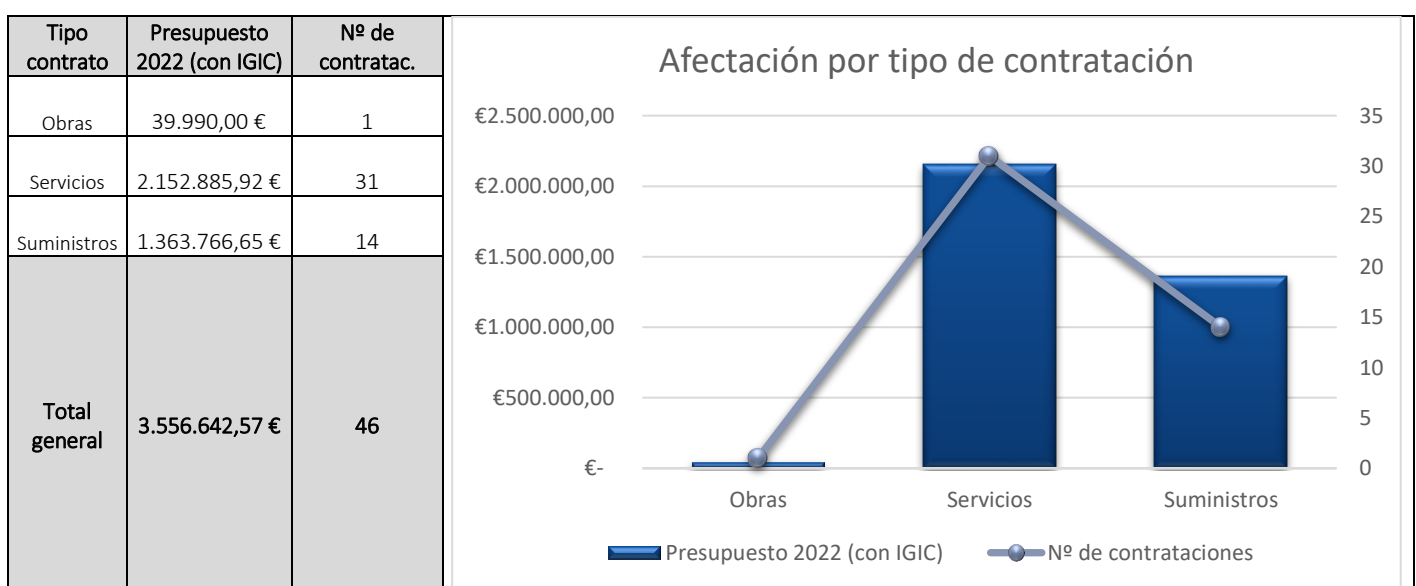
Líneas	Presupuestado	Nº de proyectos
L1 Calidad de los servicios públicos	1.296.703,93 €	7
L2 Simplificación administrativa	155.464,25 €	6
L3 Administración electrónica	2.657.611,36 €	18
L4 Gobierno abierto	2.940.358,06 €	5
L5 Dirección por objetivos	555.647,34 €	6
L6 Innovación organizativa	202.116,12 €	5
L7 Gestión del talento	91.500,00 €	4
L8 Cooperación interadministrativa	2.259.674,16 €	5
	10.159.075,22 €	56

4 Afectación a otros Planes

Plan de Contratación

Las necesidades de implantación, evolución y/o continuidad de servicios y productos que se producirán como consecuencia de la ejecución de los proyectos del Plan 2022 se traducen en más de 40 contrataciones diferentes que se han incorporado en el Plan de contratación corporativo para el 2022. Lo anterior, sin perjuicio que durante la ejecución de los proyectos se detecte la necesidad de nuevas contrataciones no previstas.

Dado el carácter ejecutivo de este documento y debido a la cantidad de contrataciones relacionadas con el plan de proyectos 2022, se muestra una tabla resumen donde se asocian la cantidad de contratos y su dotación presupuestaria asociada a cada línea del Plan de Modernización y a cada tipo de contratación.



Plan Normativo

Para una adecuada implantación de los cambios previstos en los proyectos del presente plan anual, se requiere el desarrollo y aprobación del siguiente conjunto de iniciativas legales o reglamentarias, que ya han sido incluidas en el plan normativo del ejercicio 2022 (además de las ya iniciadas en el 2021, y de aquellas adicionales que puedan surgir en la ejecución de los proyectos):

Nombre	Cód. Proyecto	Problema a resolver / Necesidad / Objetivos
Ordenanza del modelo de Presencia en Internet	P3.1.1 P3.1.2	Actualización de norma actual: <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar regulación de Apps. • Incorporar gestión derivada del cumplimiento del RD 1112/2018. • Incorporar regulación de RRSS (inventario, ciclo de vida, autorización)
Reglamento de Administración Electrónica	P5.5 P3.2.1 P3.2.6	Consolidación en una única norma de toda la regulación asociada a administración electrónica: <ul style="list-style-type: none"> • Refundir y armonizar textos normativos en materia de e-administración • Incorporar sistemas de identificación y firma electrónica autorizados, así como la firma de terceros en el portafirmas. • Establecer obligación de tramitación electrónicas • Tablón de anuncios electrónicos (Secretaría y CSC) • Representación electrónica (Asesoría Jurídica y CSC) • Valorar extender la obligación de notificación electrónica a otros colectivos (más allá de los indicados en el art 14.2 de Ley 39/2015). • Tomar decisiones sobre implantaciones de herramientas de disposición transitoria
Reglamento de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife.	P1.4	Actualización y mejora del reglamento existente.

Plan de Formación

El desarrollo de los proyectos incluidos en el presente plan anual requiere la incorporación en el Plan de Formación del ejercicio 2022 de los siguientes cursos, necesarios para asegurar la capacitación del personal en los nuevos procedimientos y/o herramientas (sin perjuicio, de las necesidades adicionales de formación que puedan surgir en la ejecución de los proyectos y que se estime conveniente incorporar en el mencionado Plan de Formación):

Nombre curso	Cód. Proyecto	Contenido
Formación en certificado de calidad EFQM	P1.1	Conocer la metodología de calidad para mantener la certificación EFQM y continuar avanzando en las certificaciones.
ISO 20000	P1.1	Fundamentos Gestión servicios TI. Implantación sistema gestión servicios TI Auditoría sistemas gestión servicios TI
Simplificación administrativa	P2.2	Aplicación práctica de la instrucción de simplificación
La simplificación administrativa del siglo XXI	P2.2	Comprender por qué es necesario el cambio y los beneficios que la simplificación va a proporcionar a la organización. La interiorización de los pasos para la simplificación tanto a nivel organizativo como normativo y procedimental por parte de los componentes humanos de la organización a nivel individual y como equipo para generar el compromiso de los empleados. Identificar a las personas que puedan ser líderes formales e informales, que comparten la visión de transformación y hacerles partícipes del cambio para con ellos priorizar por dónde desburocratizarnos y crear procedimientos automatizados.
Lenguaje claro e inclusivo	P2.3.1	Formación y asimilación del lenguaje claro e inclusivo para comunicarse con la ciudadanía
Gestión de contenidos en el nuevo portal corporativo	P3.1.1	Uso de la nueva herramienta de gestión de contenidos Web
Gestión de presencia en Internet	P3.1	Regulación de la presencia en Internet corporativa
Notificaciones en papel automatizadas	P.3.2	Nueva instrucción de notificaciones en papel automatizadas. Uso de herramientas asociadas
Aplicaciones internas corporativas: Cambios en sede electrónica y aplicaciones corporativas.	P3.2.1 P3.2.6	BDP, GEISER, Sede y Gestor de expedientes. Representación (habilitados), tablón de anuncios electrónicos y sede interna.
USO DE SharePoint y de Teams	P1.4	Dar a conocer y formar en el funcionamiento del gestor de incidencias desarrollado en SharePoint y de la plataforma Teams para la gestión del conocimiento y las incidencias en el servicio de atención ciudadana. Explorar nuevas funcionalidades adaptadas a las necesidades de coordinación y gestión del conocimiento para la atención ciudadana
Seguridad y protección de datos	P3.10	Formación periódica de concienciación. RGPD y ENS.
Transparencia	P4.1	La transparencia como legitimadores de las Administraciones Públicas. Los mapas de públicos en el desarrollo de políticas de transparencia en la gestión de las políticas públicas. Nueva norma de Transparencia. Uso del portal de transparencia, la automatización de la transparencia.
ArcGIS y ArcGIS Pro	P5.2	Conceptos básicos de ArcGIS. Diferencias con QGIS Conceptos Avanzados de la suite de ArcGIS, incluidos ArcGIS Server y ArcGIS Enterprise
Metodología y herramientas para la	P6.1	Metodología de gestión de proyectos

Gestión por proyectos (Jefes de Proyecto, y separar nivel básico y avanzado)		Herramientas para la gestión por proyectos y trabajo colaborativo.
Metodología y herramientas para la Gestión por proyectos (Miembros de equipos de proyectos, y separar nivel básico y avanzado)	P6.1	Metodología de gestión de proyectos Herramientas para la gestión por proyectos y trabajo colaborativo.
Itinerarios de especialización técnica en plataforma de autoformación online	P7.3	Autoformación online sobre itinerarios personalizados de formación para personal de la DIM
Herramientas para el Teletrabajo	P7.4	Uso de escritorios remotos Uso de herramientas en colaboración en la nube. Seguridad del puesto de trabajo remoto.
Formación en Accesibilidad de aplicaciones y sitios Web	P3.1.4	Obligaciones en Accesibilidad en la publicación de información a través de sitios Web y aplicaciones.