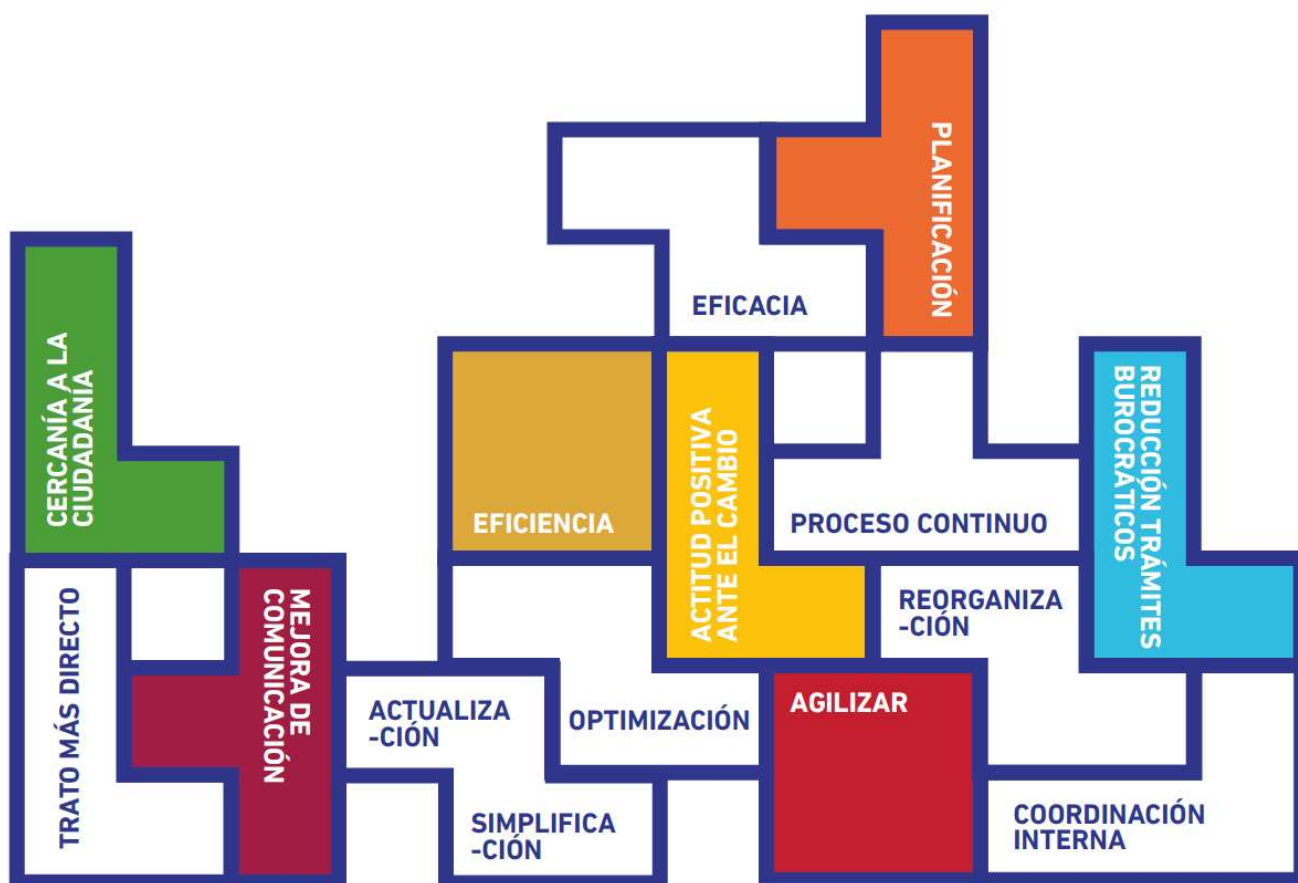




Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023

Plan Anual 2023



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
1 INTRODUCCIÓN	5
2 PROYECTOS	6
DETALLES DE LOS PROYECTOS.....	6
3 PRESUPUESTOS	69
4 AFECTACIÓN A OTROS PLANES	72
PLAN DEL CONTRATACIÓN	72
PLAN NORMATIVO	73
PLAN DE FORMACIÓN	74

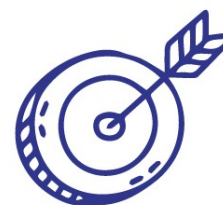
Resumen ejecutivo

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:

- 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.

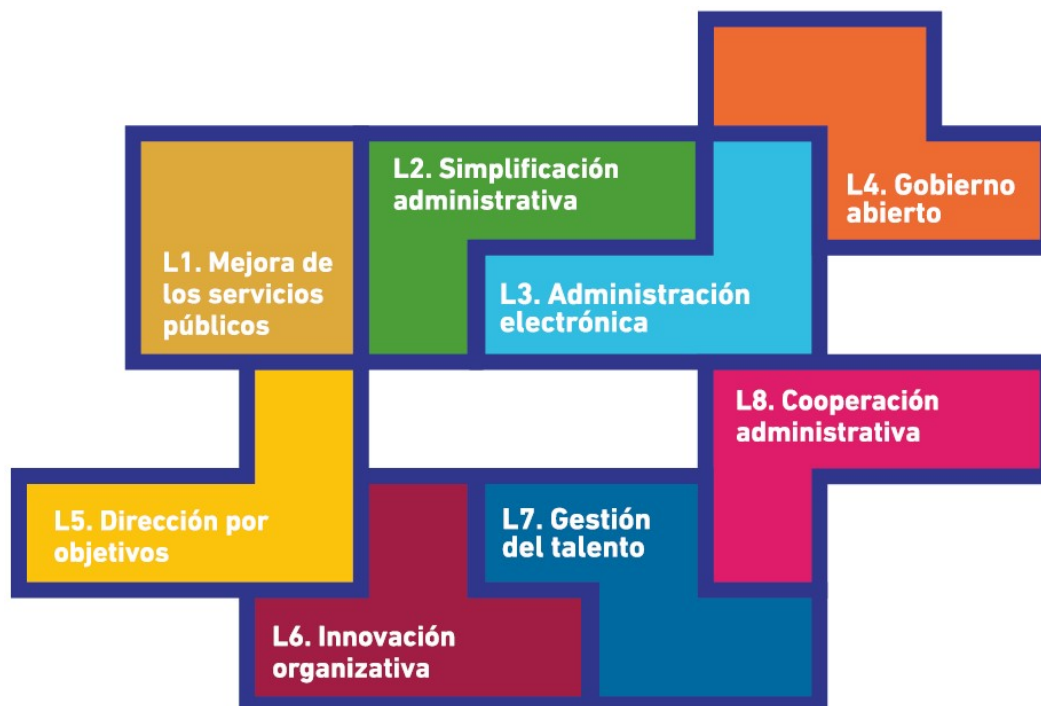


Figura 1. Líneas de actuación del Plan de Modernización

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 2023, en el que se ha incluido un conjunto de **55 proyectos**, distribuidos entre las distintas líneas de actuación, tal y como se muestra en la siguiente figura, y con un presupuesto total de **11.288.343,55 €**



Figura 2 . Número de proyectos por líneas de actuación en el plan anual 2023

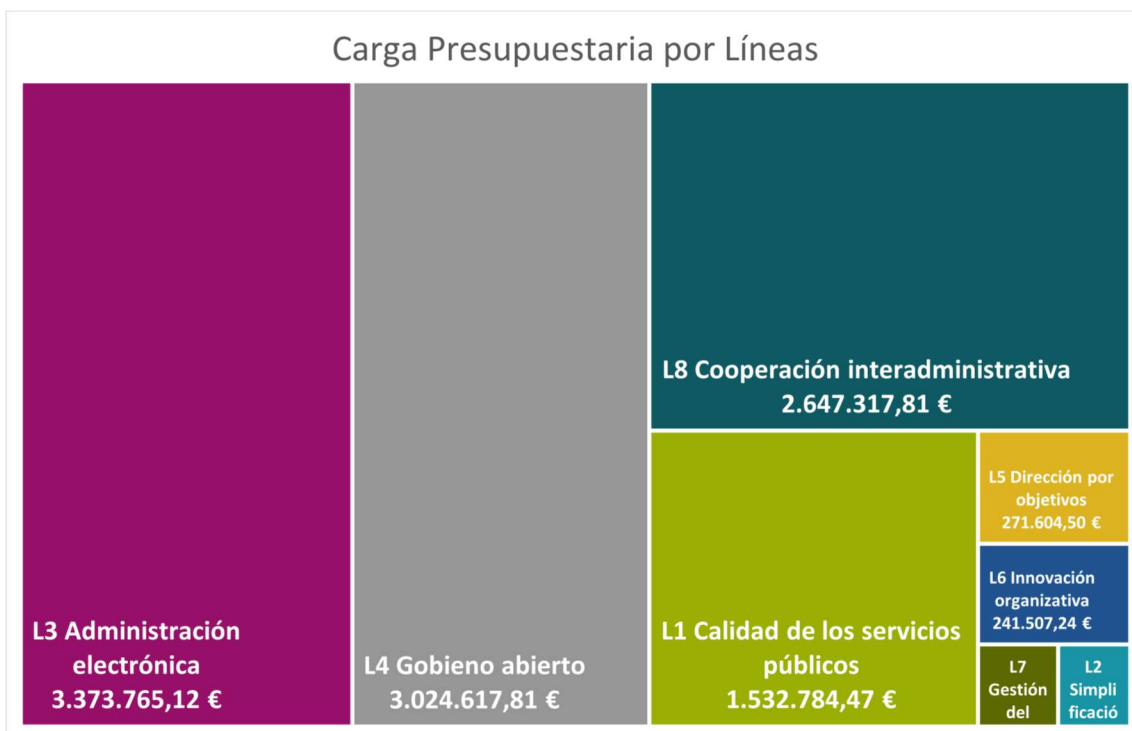


Figura 3. Dotación presupuestaria por líneas de actuación en el plan anual 2023

1 Introducción

NATURALEZA, ÁMBITO Y VIGENCIA

El Plan de 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 2023.

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 con la mejora continua, la autoevaluación, la gestión de buenas prácticas y la disciplina de planificación.</p> <p>Este proyecto pretende a medio plazo consolidar un sistema de gestión de la calidad, integrado en el día a día y que sea sostenible en el tiempo, que relacione lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros, 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 el Servicio Administrativo de Atención a la Ciudadanía obtuvo la certificación del Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), bajo el nivel de reconocimiento “Compromiso hacia la Excelencia”.</p> <p>En el 2023 la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios pretende aplicar este mismo modelo en su marco de gestión. Es esencial para garantizar el ejercicio de la gestión pública municipal en la isla. Se constituye, asimismo, en 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. Es imprescindible ofrecer una gestión más eficaz y eficiente a los Municipios.</p> <p>El Servicio Administrativo de Atención Ciudadana presenta el “Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores” al objeto de obtener la certificación “Organización comprometida con las personas mayores” y continuar profundizando en la mejora continua de los procesos y en el segundo nivel de atención especializada.</p> <p>Las certificaciones tienen una vertiente externa de comunicación a la ciudadanía de los compromisos asumidos y una vertiente interna que comprende la revisión continua de los procesos para asegurar y mantener los estándares de calidad que identifican nuestros compromisos.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	67.631,07 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación por la que se pretende una gestión más eficaz y eficiente. • Establecimiento de Planes de Mejora. • Mejorar la eficiencia y eficacia de procesos. • Mejorar el compromiso y motivación del personal hacia la excelencia. 				
Alcance	Certificación EFQM para la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la Información relativo al modelo EFQM. • Creación de un grupo de trabajo que incluya al personal del Servicio y representantes de los municipios. • Autoevaluación. • Evaluación Externa por la entidad acreditada (Auditoría). • Elaboración de un Plan de Mejora. • Elaboración de la Memoria EFQM. • Obtención de la certificación. 				

	<p>Atención ciudadana Conecta Mayores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación específica “Atención a personas mayores”. • Incluir en el Reglamento de Atención Ciudadana en el que se contempla la atención preferente del colectivo de personas mayores de 65 años, teniendo un trato prioritario, preferente y personalizado. • Acondicionamiento oficinas para los puntos de asistencia personalizada mediante la adquisición de mobiliario, ordenadores e impresoras. • Creación del decálogo de buenas prácticas. • Creación de la instrucción interna del servicio para la atención preferente de los mayores a través de los canales presencial y telefónico. • Realización de encuestas de satisfacción. • Establecimiento de señalética específica en los espacios de espera reservados. • Realización de talleres de capacitación electrónica en centro de mayores. • Coordinarnos con centros EDUCI. • Certificación Aenor.
<p>Entregables</p>	<p>Certificación EFQM para la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución de grupo de trabajo. • Contrato con la entidad certificadora. • Informe del Resultado de la autoevaluación. • El Plan de Mejora. • La Memoria EFQM. • Informe de resultados de la evaluación externa (Auditoría). • La certificación Aenor EFQM 200. <p>Atención ciudadana Conecta Mayores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de conducta de las personas mayores. • Informe de Formación en atención a personas mayores. • Instrucción sobre la atención especializada personas mayores. • Informes de las encuestas de satisfacción. • Informe de los indicadores del nuevo modelo de atención. • Certificación Aenor Organización comprometida con las personas mayores.
Indicadores	Descripción
Número de certificaciones gestionadas	Número de certificaciones gestionadas.
Número de personas formadas (en el modelo EFQM, PM2 (básica y avanzada), ISO 20.000 (fundamentos, implantador y auditor) y atención a personas mayores.	Número de personas formadas (en el modelo EFQM, PM2 (básica y avanzada), ISO 20.000 (fundamentos, implantador y auditor) y atención a personas mayores.
Número de personas con certificación	Número de personas con certificación PM2 (básica y avanzada) y con certificación ISO 20000 (implantador y auditor).

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 2022-2023 se adjudica y ejecuta un contrato para seguir implantando mejoras en los sistemas de información relacionadas con la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de la solución CRM, simplificando los formularios y estableciendo un nuevo flujo de trabajo.</p> <p>En el 2023 pretendemos integrar la gestión a través de la solución CRM, simplificando los formularios y estableciendo un nuevo flujo de trabajo.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE4	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 adjudicó el contrato basado 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. El retraso con respecto a la planificación hizo que sólo se pudiera analizar y comenzar a analizar y diseñar una nueva herramienta para la gestión de las quejas.</p> <p>En el 2023 se adjudicarán las licencias para el nuevo módulo de quejas, sugerencias y reclamaciones para el personal de Cabildo y se diseñará la tecnología necesaria para la ejecución del piloto con un nuevo módulo de quejas, sugerencias y reclamaciones integrado con la herramienta CRM. Este piloto se implementará con el servicio que más quejas tramite. El nuevo módulo de quejas, sugerencias y reclamaciones integrado con la herramienta CRM incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de la gestión de casos en Dynamics 365. Parametrización del flujo de datos de los casos para que participen los diferentes equipos de trabajo de Cabildo en su enrutamiento y resolución Incorporación de plantillas de respuestas ante preguntas frecuentes Configuración de alertas y mecanismos para resolver casos en los términos estipulados (30 días naturales) Elaboración de comunicaciones automáticas salientes (acuse de recibo a ciudadano, asignación de caso al servicio) Implantación de Portal web para la creación y consulta de quejas y sugerencias, integrado de forma nativa con CRM Integración nativa con gestor documental SharePoint para el almacenamiento de para el almacenamiento de documentos. • Integración con base de conocimiento Integración con cita previa para la creación automática de casos de atención presencial. • Integración con Call center para la creación automática de casos de atención telefónica. Reporting. • Puesta en producción de cada una de las partes integrantes de la solución, con su correspondiente fase de pruebas, validación y aprobación por parte del personal responsable del Cabildo Insular de Tenerife. 				

	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formación y aprendizaje continuo para los empleados/as públicos y recursos o materiales formativos de libre acceso por parte de dichos funcionarios/as.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Documento de análisis del proceso actual. Informe de la nueva solución. Módulo de quejas integrado con la herramienta CRM. Plan de formación del módulo de sugerencias, quejas y reclamaciones integrado con la herramienta CRM.
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).
Nº de personas formadas en la nueva Herramientas.	Total de empleados formados (anual).

(*) 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 los municipios de la isla, 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 la Carta de Servicios de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios 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 municipios de los compromisos asumidos por los servicios. 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. 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	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	<p>En el 2023 se pretende aprobar la Carta de Servicios de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios y obtener su certificación UNE 93200:2008.</p> <p>Se planifican las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación de un grupo de trabajo. Propuestas, debate, aprobación y compromiso de todo el servicio y el grupo de trabajo con la Carta de Servicios. Automatización de los indicadores de la Carta de Servicios para su inclusión en el cuadro de mandos público que estará disponible en portales web y Transparencia del ECIT. 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la Carta de Servicios por el órgano responsable y su publicación en el boletín. y en la página de transparencia del Cabildo. • Obtener la certificación para la carta de servicio: UNE 93200:2008. • Difusión en medios de comunicación, redes y oficinas de la carta de servicios.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación de la Carta de Servicios. • Informe consulta Ciudadana CabildoAbierto. • Anuncio/Publicación Boletines Oficiales Carta de Servicios. • Certificación Aenor. • Folleto Carta de Servicios para su difusión a nuestros grupos de interés.
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. • Ordenar y simplificar la información sobre servicios y trámites, evitando la dispersión y heterogeneidad, y simplificando la consulta y utilización de los servicios. • Ordenar y mejorar el registro y uso de los datos de atención y/o relación para la personalización, automatización y mejora de los servicios. • 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, el rediseño de la sede electrónica, portal de internet y app de la ciudadanía. • Implementar el Papel Cero, fomentar las buenas prácticas tendentes a reducir el consumo de papel innecesario mediante la formación de nuevos hábitos en los servidores públicos, es por lo que el Servicio Administrativo de Atención Ciudadana implementará en el presente ejercicio la firma biométrica. • Redactar y aprobar el nuevo reglamento de atención a la ciudadanía. 					
Recursos necesarios	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	914.335,29 €
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 y fomentar la cultura del uso de medios electrónicos por la ciudadanía, implementando el proyecto de papel cero. • Reorientar la atención presencial a la asistencia y/o asesoría. 				
Alcance	<p>En el 2022 se adjudicó y comenzaron los trabajos del contrato basado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “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 				

	<p>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”.</p> <p>En el 2023 se adjudicó y comenzaron los trabajos del contrato basado:</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”. <p>En el 2023 se continúa con la ejecución de estos contratos (ver entregables propuestos a continuación). Se pretende generar espacios digitales personalizados, accesibles, usables por la ciudadanía, con un contenido claro. Lo hacemos en colaboración con la ciudadanía, y con los empleados públicos.</p> <p>Igualmente, se pretende fomentar en todos los ámbitos sociales el uso de los dispositivos electrónicos y evitar así la necesidad de la impresión en formato papel, por lo que pretendemos implementar la autenticación biométrica.</p> <p>Está previsto para este año la redacción y aprobación del nuevo Reglamento de Atención a la Ciudadanía.</p>
Entregables	<p>CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del 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 • Borrador del Manual de Diseño de la solución planteada el cual debe incluir todos los elementos funcionales y técnicos, así como el modelo de datos y de seguridad de la información para cada uno de los perfiles de usuario. • Primer informe de la herramienta CRM parametrizada e integrada con todos los sistemas de información dependientes. • Borrador del Manual del Módulo de chatbot, integrado con la herramienta CRM. • Borrador versión del Manual de la creación de Redes sociales y marketing, integrado con la herramienta CRM. • Borrador del Manual del Módulo de call center y agente virtual, integrado con la herramienta CRM. • Informe de la Puesta en producción de cada una de las partes integrantes de la solución • Plan de formación y aprendizaje continuo para los empleados/as públicos y recursos o materiales formativos de libre acceso por parte de dichos funcionarios/as. <p>Servicios Digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador del Manual de Buenas Prácticas de Diseño de experiencia de usuario (UX). • Borrador del Plan de Estrategia desde la experiencia de usuario y la interfaz de usuario (UX/UI). • Borrador del Plan de Difusión y Contenidos del Proyecto. • Primer informe del Rediseño servicios/procedimientos digitales. • Primer informe del Diseño nuevos servicios/procedimientos digitales. • Plan de formación y Aprendizaje continuo. • Manual de Modelo de Gobernanza. • Plan de Comunicación 2023. <p>Papel Cero (Primera Fase):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma biométrica para gestionar solicitudes de la ciudadanía y la entrega de documentación a las unidades tramitadoras del ECIT, Reglamento de atención a la ciudadanía. <p>Reglamento de Atención a la Ciudadanía.</p>

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 una serie de obligaciones derivadas del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios. Apoyados en el marco del Reglamento y sobre la base de estas obligaciones contraídas, el Cabildo, mediante la contratación de la Oficina de Gestión de los Centros de Competencias Digitales, está llevando 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, ahora Centros de Competencias Digitales (CCD) evolucionarán 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, pasando a ser centros CCD.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	167.694,30 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar la brecha digital, preferentemente en 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	<ul style="list-style-type: none"> Definición del nuevo modelo administrativo y de gestión. El resultado de este trabajo, tomando como entrada el análisis desarrollado hasta la fecha, estará compuesto por un modelo de servicio que contemple tanto la parte administrativa, la gestión y los procesos de gobierno y ejecución de actividades de dinamización. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Implantación software gestión de centros. Despliegue de clientes ligeros (Thin Clients) en centros. Entrega Plan de Dinamización centros. 				
Indicadores		Descripción			
Número de ayuntamientos		Número de ayuntamientos adheridos a través del Plan de Modernización Municipal			
Número de centros RICID		Número de centros adheridos a través del Plan de Modernización Municipal			
Número de usuarios		Cantidad de usuarios que acuden a los centros			

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</p>

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.

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).

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.

Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	302.129,06 €
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	<ul style="list-style-type: none"> En el 2023 se pondrá en funcionamiento el centro de competencias digitales “El Sobradillo” (S/C Tenerife) que pasará a ser el Centro Faro como modelo a seguir tanto para el ámbito de la EDUSI, como para el resto de los centros desplegados por la isla. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Conectividad FTTH e instalación de los Thin Clients en el Centro Faro. Implantación software gestión SIGRED. Entrega Plan de Dinamización centro. 				
Indicadores	Descripción				
Número de personas que acuden al centro	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					
En el 2023 se implementará el modelo de evaluación de satisfacción de la ciudadanía automatizable y omnicanal, a través del CRM. Asimismo, se implementará un feedback inmediato a la finalización de la atención presencial con caritas de satisfacción que la ciudadanía cumplimentará en una Tablet disponible en cada una de las mesas de atención.					
Recursos necesarios	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	72.494,75 € (*)
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 decidió implementar 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> <p>Debido a retrasos en la licitación del contrato del CRM las acciones previstas para el 2022, se ejecutarán en 2023. El módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y parametrización del modelo de datos que soporte el mecanismo de integración con los sistemas externos y lanzamiento automático de encuestas. • Diseño y parametrización del modelo de datos que soporte los mecanismos correctivos ante posibles fallos en el envío. • Programa integración con sistema Cita Previa para traer a CRM la información de las citas presenciales. • Programa integración con sistema Sede electrónica (Cola Kafka asociada a registro Sede) para traer a CRM la información de apertura de solicitudes desde la Sede electrónica. • Customización de Journeys de MK que incluyen la configuración de los segmentos, email de envío y encuesta adjunta. • Plan de formación del nuevo módulo de encuestas.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Informe análisis del proceso actual. • Informe de la nueva solución. • Módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM. • Plan de formación del módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM.
Indicadores	Descripción
Número de evaluaciones realizadas	Número de evaluaciones realizadas.
Valoración de satisfacción segmentada por canal de atención	Valoración de satisfacción segmentada por canal de atención.

(*) 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”. Estos costes incluyen: contrato menor “Supervisión Servicios Digitales” y licencias Microsoft Dynamics 365 y espacio de mantenimiento.

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>Resulta necesario llevar a cabo durante el año 2023 las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eliminación de aquellos procedimientos considerados obsoletos. Análisis funcional y técnico de la propuesta de refundición de procedimientos y propuesta de implementación. Análisis funcional y técnico de la propuesta de actuaciones de respuesta inmediata (ARI).
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Documento de análisis de refundición de procedimientos. Documento de análisis 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. Aprobación de la instrucción sobre administración electrónica. Simplificación y racionalización de procedimientos del Cabildo de Tenerife. Elaboración de un modelo de Memoria de medidas de simplificación administrativa. Estudio de cargas administrativas. 					
Recursos necesarios	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	93.246,60 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> 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 e Instrucciones. 				

<p>Alcance</p>	<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, se continuó en el año 2022 y durante el año 2023 se pretende:</p> <p>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>Entregables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de administración electrónica. • Memoria de medidas de simplificación. • Estudio de cargas administrativas. • Simplificación y racionalización de procedimientos. • Instrucción de simplificación administrativa. • Instrucción en materia de administración electrónica.
<p>Indicadores</p>	<p>Descripción</p>
<p>Número de medidas correctoras susceptibles de implementación en los procedimientos de contratación.</p>	<p>Medidas correctoras susceptibles de implementación en los procedimientos de contratación.</p>
<p>Número de bases/convocatorias de ayudas, becas y subvenciones informados en relación a medidas de simplificación.</p>	<p>Número de bases/convocatorias de ayudas, becas y subvenciones informados en relación a medidas de simplificación.</p>

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 contexto, 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 la ciudadanía pueda entender la información que se le ofrece, 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 la lectura fácil. Ambas tienen el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje que se quiere transmitir, pero difieren en cómo hacerlo y a quién dirigirlo. Mientras que la lectura fácil está principalmente destinada a personas con dificultades de comprensión lectora, el lenguaje claro se dirige al conjunto de la población y se basa en un estilo de redacción simple y eficiente que permite entender con facilidad la información (verbos en voz activa, uso de palabras comunes, frases cortas, etc.) y se apoya en una presentación intuitiva de los textos, donde se diferencia claramente la información principal de la secundaria.</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 en relación a sus derechos y deberes, a los servicios y trámites de los que se pueden beneficiar, así como la información sobre proyectos que le pueden resultar de interés.</p> <p>Este proyecto se enmarca en el desarrollo del P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife, gestionado también por la Fundación General de la Universidad de La Laguna y el Laboratorio de Innovación Social Universidad de La Laguna.</p>					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 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	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la utilización de la comunicación clara en los trámites y servicios que ofrece el Cabildo de Tenerife a la ciudadanía, así como formar y sensibilizar al personal de la Corporación y otras administraciones de las ventajas que esto conlleva en su gestión. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos elaborados en lenguaje claro para los trámites elegidos y/o en colaboración con los distintos Servicios del Cabildo. • Publicación del Decálogo sobre comunicación clara del Cabildo. • Informe de resultados de los grupos de contraste con el nuevo lenguaje implantado. 				
Indicadores	Descripción				
Número de documentos modificados	Atendiendo a los procesos modificados en el año 2022 usando pautas de comunicación clara para la ciudadanía se contabilizarán cuántos documentos de los trámites seleccionados han sido modificados en lenguaje claro.				
Número de grupos de trabajo	Grupos de trabajo interdisciplinar creados para coordinar los trabajos necesarios.				
Grado de satisfacción de la ciudadanía	Porcentajes de satisfacción de las personas con los cambios realizados en los trámites modificados.				
Impresiones de campañas de difusión	Impacto mediático de los materiales publicados durante las campañas de divulgación y captación.				

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. Las cuestiones a abordar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenación del pago. Mejora del proceso actual y automatización, en lo posible, del mismo. La Ordenación del pago es el acto mediante el cual el ordenador de pagos, en base a una obligación reconocida y liquidada, expide la correspondiente Orden de Pago "P". La ordenación de pagos se efectúa con carácter general mediante relaciones de órdenes de pago, que elabora el Servicio de Gestión Financiera y Tesorería. Si la naturaleza o urgencia del pago lo requiere, la ordenación del mismo puede efectuarse individualmente. • Expedición de certificados. Certificación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias: Continuar con los trabajos realizados en el año 2022 para posibilitar a un interesado obtener un certificado que acredite que está al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias con el Cabildo y permitir a los mismos a subvenciones y licitaciones por parte del Cabildo. • Automatización de la gestión de la tramitación del cobro de residuos, tasas PTEOR. Después del análisis realizado en el año 2022, continuar con los trabajos para permitir la inclusión de las tasas PTEOR dentro de la aplicación corporativa Greca. Se pretende la automatización de tareas repetitivas y rutinarias dentro del proceso de gestión de las citadas tasas (generación, notificación y contabilización). 					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	0 €
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	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenación del pago. Mejora, automatización y simplificación de la gestión de las relaciones de mandamiento y relaciones de pago involucrados en el proceso de ordenación del pago. Se pretende, entre otras cosas, incluir la firma automática mediante sello de órgano para las relaciones de mandamiento de la ordenación del pago y las relaciones de pago del pago material, tanto del Interventor como del Director Insular de Hacienda. Identificar aquellas aplicaciones corporativas involucradas en el proceso y realizar las modificaciones pertinentes. Se deben implementar mecanismos de verificación, comprobación en el proceso para asegurar la integridad del mismo. • Expedición de certificados. Certificación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Para el año 2023, se pretende ahondar en las tareas realizadas en el año 2022 facilitando la obtención de la certificación por parte de aquellos interesados que lo soliciten por sede electrónica, resolviendo dichas solicitudes en el mismo acto de su presentación (consultas cuyo resultado indican que el tercero se encuentra al corriente con las obligaciones corporativas en la corporación). Para ello se pretende transformar dicho procedimiento administrativo en una Actuación de Respuesta Inmediata (ARI) valorando la utilización para ello el Gestor de Expedientes y Sede Electrónica Corporativa. • Automatización de la gestión de la tramitación del cobro de residuos, tasas PTEOR. Se pretende en 2023, teniendo en cuenta las últimas modificaciones sobre la ordenanza aplicada, avanzar en los trabajos realizados en 2022 y terminar de incluir dichas tasas de residuos en el sistema corporativo GRECA. Automatizar, en la medida de lo posible, las actuaciones administrativas implicadas en el proceso liberando a los diferentes servicios involucrados de tareas repetitivas y rutinarias. 				

Entregables	<p>Ordenación del pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del proceso e identificación de mejoras. • Desarrollo, implantación y pruebas. • Puesta en producción. <p>Certificado corriente de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de cambios a realizar. • Desarrollo implantación y pruebas. • Puesta en producción. Valoración. <p>Tasas PTEOR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de posibles mejoras. • Análisis, diseño y construcción (pago por transferencia). • Análisis, diseño y construcción (pago por domiciliación bancaria). • Puesta en marcha y valoración resultados.
Indicadores	Descripción
Reducción en los tiempos medios de tramitación de las relaciones de pago	Reducción en los tiempos medios de tramitación de las relaciones de pago.
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>En el año 2022 se avanzó en el análisis y preparación de la licitación de un nuevo sistema de gestión económico y financiero en el Cabildo de Tenerife, sustituyendo al existente (SIGEC). Dicho sistema informático, cumpliendo la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local (IMNCL), registrará 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>Para 2023 se pretende avanzar en la licitación del nuevo sistema de gestión económico y financiero hasta su adjudicación y formalización.</p> <p>Por otra parte, durante los años 2020 y 2021 se acometieron mejoras en las técnicas de control financiero permanente y fiscalización limitada previa en la gestión económica en la corporación. Como continuación de los trabajos, ante el grado de desarrollo actual y uso del Gestor de Expedientes Corporativo y la nueva incorporación de procedimientos al mismo, se pretende desarrollar dentro del mismo, un nuevo módulo de fiscalización previa limitada que sustituya al actual integrado en SIGEC. Dicho módulo permitirá una mejora en los tiempos de tramitación de los expedientes de contratación.</p>					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar la tramitación de control interno. • Reducir los tiempos medios de tramitación. • Reducir cargas administrativas. 				

Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance de este proyecto para el ejercicio 2023 incluye la licitación, adjudicación y formalización del suministro, implantación y mantenimiento de un sistema informático para la gestión económica-financiera, presupuestaria y contable del Cabildo Insular de Tenerife que sustituya al actual (SIGEC). • También se realizarán las tareas de análisis, diseño, implementación y puesta en producción, integrado con el Gestor de Expedientes Corporativo, del nuevo módulo de fiscalización previa para aquellos expedientes que requieran la intervención de examinar el mismo, antes de que se apruebe y se autorice el gasto correspondiente, asegurando su conformidad a las disposiciones aplicables en cada caso. Dicho módulo permitirá deberá facilitar y automatizar en lo posible las tareas de fiscalización.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático para la gestión económica-financiera, presupuestaria y contable: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pliego prescripciones técnicas (PPT). ○ Pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP). ○ Formalización del contrato. • Módulo fiscalización previa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de requerimientos. ○ Diseño de la solución. ○ Implantación.
Indicadores	Descripción
Porcentaje medio de reducción de tiempo de tramitación en los procesos de fiscalización previa limitada.	Porcentaje medio de reducción de tiempo de tramitación en los procesos de fiscalización previa limitada.

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> <p>En el 2022, los recursos de este proyecto se han reenfocado al Reglamento Orgánico del Cabildo por lo que no fue posible la ejecución de la mayor parte de las actuaciones definidas para ese año. Las mismas se planificación para el 2023.</p>					
Recursos necesarios	Propios	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	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance de este proyecto es 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 las mismas, 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.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Documento con propuestas de simplificación y mejora de la función de asesoramiento jurídico. • Documento con propuestas de herramientas para mejorar el funcionamiento de los Servicios. • Plan de implantación. • Reglamento de Asesoría Jurídica.
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. • 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>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:	351.411,35 € (*)
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. En el 2022 se procedió a la licitación, adjudicación e inicio de ejecución de parte 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 “P1.4 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> <p>Para el 2023 se pretende avanzar en el diseño e implementar un entorno de pre-producción con las propuestas definitivas del equipo de trabajo. La verificación de la instalación, configuración y puesta en marcha del portal.</p> <p>En coordinación con el contrato de la Oficina Técnica de Servicios Digitales se prevé la unificación y difusión de contenidos y el diseño y maquetación de interfaces de la web.</p>				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de diseño. • Análisis y especificación de requisitos: documento con todas las funcionalidades que debe contener la plataforma para dar el servicio de páginas web que se requiere desde el Cabildo de Tenerife. • Implementación de los portales aprobados en la plataforma de Liferay. 				
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.				

(*) Los costes del contrato basado OT Serv. Digitales se imputan en el proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía.

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>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE3 OE4 OE5	Coste:	33.085,50 €
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. Seguimiento de la tramitación de los expedientes por medio de App móviles. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> El alcance 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. 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. A finales de agosto de 2022 se inició un contrato para la elaboración de esta aplicación móvil. En el 2022 se adjudicó el servicio de desarrollo de la App mediante 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. En el 2023 se realizará el análisis y la implementación de la APP lanzadera. También se incorporará en la nueva ordenanza de presencia en Internet la regulación de las APPs. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Análisis funcional de la app lanzadera. Análisis técnico de la app lanzadera. App Lanzadera. App tramitación. Normativa de presencia internet que incluye la parte de Apps modificada. 				
Indicadores		Descripción			
Aplicaciones en la App		Número de aplicaciones incluidas en la App.			
Consultas de expedientes desde la App		Número de accesos a expedientes desde la App.			
Solicitudes presentadas desde la App		Número de solicitudes presentadas desde la App.			
Avisos remitidos a la App		Número de avisos a la ciudadanía remitidos a través de la App.			

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 consolidar el modelo de gestión que se implanto el año pasado (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>El año pasado se trabajó un modelo y se aplicó a los ayuntamientos de menor capacidad de la Isla de Tenerife que requirieran asistencia técnica en este sentido. El objetivo de este año es consolidar lo ya hecho y ampliar el alcance al Cabildo de Tenerife y parte de su sector público.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	35.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la accesibilidad a los sitios webs y app de los ayuntamientos de la Isla. Mejorar la accesibilidad a los sitios webs y app del Cabildo de Tenerife. Mejorar la accesibilidad a los sitios webs y app del sector público vinculado al Cabildo de Tenerife. 				
Alcance	<p>En el año 2022 se creó la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) del Cabildo y se le hizo un encargo a Sinpromi para que llevara la parte técnica.</p> <p>Este año 2023 se sigue el mismo modelo y el alcance cambia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Auditoría de accesibilidad completa obligatoria. Creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad. Diseño, desarrollo e impartición de acciones de formación Asesoramiento en todos los asuntos relacionados con la accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles. Creación y remisión de los informes anuales de accesibilidad al Observatorio de Accesibilidad. <p>Las entidades a las que le aplica el alcance del proyecto son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sitios Web de los 11 Ayuntamientos de la Isla de Tenerife susceptibles (de menos de 20.000 habitantes y con portal alojado en el Cabildo) de ser beneficiarios del proyecto correspondiente en el plan de modernización municipal del 2023 (P23.11. Marco de gobernanza insular de accesibilidad de portales y aplicaciones). Sitios Web de 5 entidades del sector público dependiente que se adhieran al instrumento correspondiente que regule los términos y condiciones del apoyo en Accesibilidad a realizar. Portal Web, Sede electrónica, App Ciudadana y Portal de Transparencia del Cabildo de Tenerife. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Tramitación de la prórroga del encargo a SINPROMI. Auditoría de accesibilidad completa obligatoria. Creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad. Acciones de formación y concienciación. Creación y remisión de los informes anuales de accesibilidad al Observatorio de Accesibilidad. 				
Indicadores	Descripción				
Evaluación Accesibilidad	Resultado por entidad de la evaluación anual de Accesibilidad de Portales.				
Número de quejas y/o sugerencias recibidas con respecto a la accesibilidad.	Número de quejas y/o sugerencias recibidas con respecto a la accesibilidad para cada entidad.				

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 o la 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:	151.589,22 €
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 agosto de 2022 se adjudicó y comenzaron 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”.</p> <p>En el 2023 se pretende continuar con el desarrollo de la sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Asistencia en el uso de medios electrónicos por parte de funcionario habilitado y Cumplimentación de la representación en una solicitud. • Sede del/la empleado/a del Cabildo e Incorporación de multientidad o soporte al Sector Público Insular. (La consecución de este hito en 2023, planificada para el 1 de noviembre, se pone en riesgo por retrasos en la ejecución derivados de la dependencia del contrato de servicios digitales). • Homogeneizar el portal del Cabildo de Tenerife y la Sede para que las personas que se relacionan con estas páginas tengan sensación de unidad de las mismas. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • No se encuentran entregables definidos. 				
Indicadores		Descripción			
% de incidencias versus solicitudes de expedientes exitosas		% de incidencias versus solicitudes de expedientes exitosas.			

% de incidencias vs aportaciones a los expedientes exitosas	% de incidencias versus aportaciones a los expedientes exitosas.
Encuestas de satisfacción	Encuestas de satisfacción.

P3.2.3 | Sistemas de identificación y firma

Necesidad					
<p>Este proyecto se fundamenta en el OE 3: Reducir las cargas administrativas. El acceso a los procedimientos y servicios del Cabildo por parte de la ciudadanía supone un coste para ésta cuantificable económicamente. Este objetivo pretende reducir dichos costes; y en la línea 2 de simplificación administrativa que pretende lograr que la interacción con la ciudadanía, empresas y asociaciones sea lo más sencilla posible, implantando la reducción de cargas administrativas y tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua.</p> <p>La emergencia sanitaria generada por la crisis de la COVID-19 ha exigido durante el estado de alarma el confinamiento de la ciudadanía y la drástica limitación de los desplazamientos personales, con vistas a frenar el crecimiento de los contagios. De forma transitoria y excepcional, a través de la disposición adicional undécima del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19, se habilitó un sistema temporal de identificación remota para la obtención de certificados cualificados, con el fin de contribuir a reducir los desplazamientos de los ciudadanos para realizar trámites, sin mermar sus derechos.</p> <p>Con el fin de implantar de forma permanente y con plena seguridad jurídica dicha posibilidad, el artículo 7.2 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, habilita a que mediante orden ministerial de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital se determinen las condiciones y requisitos técnicos de verificación de la identidad a distancia y, si procede, otros atributos específicos de la persona solicitante de un certificado cualificado, mediante otros métodos de identificación como videoconferencia o vídeo-identificación que aporten una seguridad equivalente en términos de fiabilidad a la presencia física, que permitan la implantación de los citados métodos por parte de los prestadores de servicios electrónicos de confianza, en razón de las especificidades propias de este sector y las obligaciones de seguridad a que están sujetos los prestadores cualificados.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	25.000 €
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 y fomentar la cultura del uso de medios electrónicos por la ciudadanía, implementando el proyecto de papel cero. • Avanzar en la prestación de servicios electrónicos de confianza. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance de este proyecto para 2023 consiste en implementar el sistema de identificación remota por video-conferencia o video-identificación para la tramitación del procedimiento piloto que determine el Cabildo. A estos efectos necesitamos contar con un software que cumpla los requisitos técnicos recogidos en la Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo. Igualmente se encuentra en el enunciado del alcance de estos proyectos la creación de un Manual para los gestores del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y por supuesto, formación en las nuevas herramientas. • El nuevo sistema permitirá al Cabildo de Tenerife, por un lado, verificar la identidad de los interesados/as en los procedimientos administrativos de su competencia y por otro, 				

	<p>permitirá acreditar la autenticidad de su expresión de voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad de los documentos firmados.</p>
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Manual de identificación y firma remota por vídeo para la realización de trámites con el Cabildo.
Indicadores	Descripción
Cita previa por videoconferencia o video-atención	Número de citas previas por video conferencia o video atención (mensual).
Tiempo medio de espera atención por videoconferencia o video-atención	Tiempo medio (en minutos) de espera entre la solicitud y la atención.
Resultado de las encuestas de satisfacción segmentado por video-atención o video-identificación	% de Satisfacción específico para la atención por video-identificación o videoconferencia.

P3.2.5 | Notificaciones y comunicaciones electrónicas

Necesidad					
<p>En el año 2020 se implantó la práctica de las notificaciones con entrega electrónica a través de la herramienta Notific@ y quedó pendiente la revisión y modernización de la práctica de las notificaciones con entrega en papel. Durante la anualidad 2022 se iniciaron las actuaciones necesarias para abordar la automatización de la gestión de las notificaciones con entrega en papel, que habitualmente se realizan a personas físicas, y/o a otros colectivos no obligados a relacionarse de forma electrónica, a través de la utilización de la herramienta Notific@, con el objetivo de unificar y simplificar la gestión de las notificaciones administrativas con independencia de su forma de entrega.</p> <p>En este nuevo escenario de gestión se tenía previsto que una vez que se registrase una notificación para su entrega en papel en la herramienta Notific@, se realizaría su entrega a un Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) integrado en Notific@, para proceder a su impresión, ensobrado y gestión a través del operador postal contratado por el Cabildo.</p> <p>Durante el año 2022 se llegó a redactar la instrucción reguladora de esta nueva de funcionamiento, se licitó y se contrató el servicio de un Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) integrado en Notific@, se realizaron las pruebas de integración y se preparó la documentación necesaria para la gestión del cambio asociada, pero no fue posible la puesta en explotación dado que Secretaría General de Administración Digital (SGAD) decidió no dar continuidad a esta posibilidad de integración de CIE operados por empresas privadas en Notific@.</p> <p>Dado que en la actualidad sigue existiendo una carga importante de trabajo asociada a la gestión de la práctica de las notificaciones administrativas en papel, consistente en la impresión, ensobrado y gestión manual de la remisión y acuse de la gestión postal, y que se ha avanzado en una parte importante de las actuaciones necesarias, se propone la continuidad del presente proyecto con el objetivo de desarrollar un escenario alternativo que haga posible la gestión automatizada de las notificaciones con entrega en papel.</p>					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Coste:	6.270,00 €
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	<ul style="list-style-type: none"> 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, y principalmente a través del uso de un Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) sobre el que se externalice y centralice todas las tareas que actualmente se realizan de forma manual por cada uno de los servicios gestores de esta corporación. Ya se ha redactado una instrucción que detalla la nueva forma de funcionamiento, y se ha contratado, configurado, documentado el uso de un CIE. 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Para el presente año se plantea que la gestión de las notificaciones con entrega papel se centralicen en el gestor de expedientes corporativo y que a través de este se realice una integración directa con el CIE contratado. • El proceso de puesta en producción 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.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de análisis integración CIE. • Instrucción de notificaciones en papel. • Documentación de gestión del cambio. • Documento de análisis de la extensión a municipios.
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.

P3.3 | Modelo de gestión documental

Necesidad					
<p>Actualmente se identifica la necesidad de contar con un modelo de gestión documental que contenga las orientaciones y directrices a tener en cuenta para garantizar el adecuado tratamiento y conservación de los documentos administrativos, en un entorno en que coexisten documentos en soporte de papel con documentos en soporte electrónico, identificar los instrumentos que hacen posible la aplicación de estos principios, establecer las responsabilidades para llevarlos en la práctica, y establecer los criterios que tienen que guiar los procesos de gestión documental de captura, copias auténticas, registro, clasificación, descripción, acceso, evaluación, sistema de metadatos que se utiliza, conservación, transferencia y eliminación de documentos y expedientes electrónicos que la Corporación genera como resultado de sus actividades.</p> <p>Este proyecto se definió dentro del Plan de Modernización por tres motivos principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la creación, el manteniendo, la conservación y el acceso de los documentos para el desarrollo de las actividades que le son propias. • Reducir los tiempos y simplificar la gestión necesaria para el acceso a documentación. • Garantizar la interoperabilidad de los documentos y expedientes electrónicos de la corporación. 				

Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • El Modelo de Gestión Documental tiene por objeto establecer de forma eficiente y sistemática todo el ciclo de vida de los documentos. Es decir, desde su creación, su incorporación, la determinación de su acceso, su conservación o eliminación. • En el 2022 se ha trabajado en la aprobación e implantación del cuadro de clasificación de la corporación, como eje vertebral la normalización de la identificación y nomenclaturas de los procedimientos de la corporación. • En el 2023 se trabajará en el diseño del modelo de política de gestión documental, constitución de la Comisión General de Valoración, definición del alcance de la política, responsabilidades, principios de la gestión documental, procesos de la gestión documental.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de propuesta de creación de comisión de valoración documental. • Informe propuesta para la aprobación del Cuadro de Clasificación de la Corporación. • Informe de roles y responsabilidades en relación con la gestión documental. • Informe propuesta de la evaluación y supervisión del modelo de gestión documental. • Informe propuesta de metadatos necesarios para el esquema de metadatos de la corporación.
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.
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 documento integrados en su expediente electrónico único	Número de documentos originales conservados en su expediente electrónico único.
Número de procedimientos correctamente integrados en la herramienta gestor de expedientes y en el archivo electrónico único	Número de procedimientos correctamente integrados en la herramienta gestor de expedientes.
Número de servicios usuarios de la herramienta de software de “gestor de expedientes”	Número de servicios usuarios de la herramienta de software.
Número de expedientes se ajusten a las series del cuadro de clasificación a través de la herramienta de gestión	Número de expedientes se ajusten a las series del cuadro de clasificación a través de la herramienta de gestión.

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.</p> <p>En el 2021 se impulsó el desarrollo de este 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 continuó con nuevas funcionalidades del gestor de expedientes que darán soporte a los contratos, subvenciones, ayudas y becas, se incorporaron nuevas tipologías de expedientes para avanzar hacia el incremento de la tramitación electrónica de los expedientes del Cabildo y se implantaron correctivos y mejoras para estabilizar el Gestor e incrementar su rendimiento.</p>

<p>En el 2023 se continuará con la incorporación incremental de funcionalidades más específicas por familias de procedimientos, se adaptará el Gestor para su uso multientidad y se comenzará con el inicio de la gestión orientada a datos en lugar de a documentos, mejorando la información de los expedientes. Esto último permitirá incorporar en un futuro acciones automáticas, integraciones y mejoras para el seguimiento y control de los expedientes.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	544.416,00 €
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 y mejora del rendimiento del Gestor y de la Gestión del Cambio. • Mejorar la recepción de solicitudes y aportaciones por parte de la ciudadanía. • Agilizar la fase de valoración de los expedientes. • Agilizar los procesos de notificación, comunicación e información con los terceros involucrados y los interesados en los expedientes. • Mejorar la coordinación, la comunicación y colaboración entre los actores participantes en la tramitación de los procedimientos tanto del Cabildo como de las entidades del SPI. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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@. • En el 2022 se adjudicó el contrato basado en el acuerdo marco de consultoría en cuyo alcance se incluyó el Gestor y otras aplicaciones que afectan a la tramitación electrónica (BDP y Secretaría). En septiembre de 2022 comenzó la ejecución de este CB (“P3.4 y P4.1 Servicio de evolución de las herramientas de administración electrónica y adaptación al SPI del Cabildo Insular de Tenerife”). Durante este año se realizaron múltiples mejoras y correctivos que permitieron estabilizar el Gestor y mejorar el rendimiento del Gestor para la inclusión de nuevas tipologías de procedimientos con ejecución del gasto, junto con otras tipologías de expedientes específicas de las competencias de otras áreas del Cabildo. • El 2023 se inicia con la publicación de una nueva instrucción relativa al Gestor para la incorporación de procedimientos comunes que incluyen ejecución presupuestaria de gastos (encargos, encomiendas, convenios, todos los contratos, aportaciones, planes, convenios,...) y se plantean como objetivos principales de este año pasar de un modelo basado en documentos para la tramitación de expedientes a un modelo basado en datos, lo que implicará dedicar tiempo a analizar los modelos de datos por familias. • Esto permitirá en años sucesivos realizar mejoras funcionales de acciones automatizadas, de interoperabilidad de datos con otras plataformas y otras relacionadas con el seguimiento y control de los expedientes. • En 2023 se acometerán también las primeras tareas necesarias para adaptar el Gestor al uso multientidad para que pueda ser utilizado por las entidades del SPI. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Sin entregables definidos. 				
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 media por familia de procedimiento	Tiempo de tramitación media por familia de procedimiento.
Número de herramientas integradas con el gestor de expedientes	Número de herramientas integradas con el gestor de expedientes.
Porcentaje de comunicación interna electrónica	Número de comunicaciones internas en el Gestor en lugar de por Geiser interno.

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 puso en marcha la Oficina de Contratación Administrativa como central de contratación.</p> <p>Su organización, objetivos y funciones se encuentran definidas en el Reglamento por el que se establecen medidas de racionalización en materia de contratación administrativa aprobado 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 y sistemas dinámicos 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	<ul style="list-style-type: none"> En los años 2021 y 2022, tras la puesta en marcha la Oficina de Contratación Administrativa como central de contratación del Cabildo de Tenerife, se han 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. En el 2023 se pretende continuar con la simplificación y racionalización de la contratación a través de su centralización y la implementación de sistemas de racionalización técnica.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Modificación puntual pliegos tipo para adaptación al nuevo Esquema Nacional de Seguridad. Modificación genérica pliegos tipo. Aprobación de sistema dinámico de adquisición de mobiliario. Elaboración y aprobación del Código ético de la Contratación Pública. Establecimiento del sistema de consultas en materia de contratación para uso interno del Cabildo.
Indicadores	Descripción
Número de acuerdos marco celebrados	Números 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.
Presupuesto de la contratación centralizada	Presupuesto de la contratación.

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>Antecedentes del Cabildo de Tenerife:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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 Vicesecretaria 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. 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.

Recursos necesarios	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Coste:	40.000 €
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 los mismos. • 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. 				
Alcance	<p>En el 2021 se realizaron análisis funcionales del expediente electrónico de personal y del registro de personal.</p> <p>En el 2022 se ha trabajado en determinar los requisitos funcionales de los dos ámbitos incorporados al Proyecto por los propios funcionales al entender que debería tratarse de dar una respuesta integrada a las funcionalidades del archivo documental de RRHH y el Registro de personal, aspectos que inicialmente no recogía el Proyecto.</p> <p>Culminados los requisitos funcionales del:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Registro de Personal. • Expediente electrónico de personal. <p>Se iniciaron los trabajos de análisis para con el:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo digital. • Registro de personal. <p>Para el 2023 se planifican las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elevar los análisis y especificaciones de requisitos funcionales realizados en 2022 a definitivos. • Determinar las herramientas que soportaran tecnológicamente estos procesos, desde el Proyecto se proponen usar las herramientas estatales (se definen detenidamente en los documentos de los requisitos funcionales elaborados). • Realizar las contrataciones y/o acuerdos necesarios para disponer de las herramientas en el segundo semestre del año 2023 y 2024. • Implementar las herramientas seleccionadas e iniciar pruebas en entorno preproducción. • Implementar las herramientas en el entorno de producción. • Definir y regular la normativa de funcionamiento necesaria para la implantación efectiva de los nuevos procesos de trabajo con sus procedimientos, integraciones y funcionalidades necesarias. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Documento definitivo de Especificación de los Requisitos funcionales del Número de Registro de Personal. • Documento definitivo de la Serie Documental en Recursos Humanos. • Documento definitivo de las Especificación de los Requisitos funcionales y bases para la regulación del Expediente Electrónico de Personal en el CIT. • Propuesta de Requisitos funcionales del Registro de Personal digital para elevar a definitiva. • Propuesta de Requisitos funcionales del Archivo Digital de Personal para elevar a definitiva. • Propuesta de Regulación del funcionamiento efectivo del archivo de expedientes de personal. 				
Indicadores	Descripción				
Expedientes de personal en electrónico	Número de expedientes de personal en electrónico.				
Documentos de personal digitalizados	Número de documentos de personal digitalizados.				

Archivo digital	Nº de expedientes conformados y archivados.
Registro de Personal	Contar con la regulación inicial.

P3.8 | Intermediación de documentos y datos

Necesidad					
<p>En su relación con las administraciones públicas, la ciudadanía tiene derecho a no aportar documentación que ya obré en poder de las administraciones públicas. El Cabildo da respuesta a ese derecho realizando consultas en los servicios de la plataforma de intermediación de la Administración General del Estado, recabando previamente el consentimiento de la ciudadanía.</p> <p>Este proyecto tiene dos objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir el esfuerzo del personal que tramita los expedientes para la consulta de esta información reduciendo de igual manera el tiempo de tramitación. • Publicar los datos que gestiona el Cabildo de interés en procedimientos gestionados por otras administraciones públicas. 					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento automático de la respuesta de los servicios de intermediación. • Intermediación de servicios publicados en la plataforma de intermediación de la Comunidad Autónoma de Canarias. • Publicación de servicios en plataformas de intermediación de la Comunidad Autónoma de Canarias. 				
Alcance	<p>Realizar un tratamiento automático de las respuestas de los servicios de intermediación y hacer la integración con la plataforma de la Comunidad Autónoma de Canarias para consumir y publicar servicios, cuando esta esté disponible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento automático de las respuestas de los servicios de intermediación. Modificación en el Gestor de Expedientes. • Consumo de servicios de la plataforma de la CA de Canarias. • Publicación de servicios en la plataforma de la CA de Canarias. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de solución para recoger la información del cumplimiento de requisitos en el gestor de expedientes. • Análisis de servicios intermediables para elegir la lista de aquellos a automatizar y priorizar. • Modificación del gestor de expedientes con la gestión de requisitos. • Modificación del gestor de expedientes para automatizar de la valoración de requisitos en función de las respuestas de los servicios de intermediación. • Análisis de la plataforma de intermediación de la CA de Canarias. 				
Indicadores		Descripción			
Requisitos valorados automáticamente		Número de requisitos valorados de manera automática.			
Datos con tratamiento automático		Número de servicios de las plataformas de intermediación con tratamiento automático de la respuesta.			
Datos publicados		Número de servicios publicados que permiten la consulta de datos de Cabildo.			

P3.9.1 | Entorno microinformático

Necesidad					
<p>El Cabildo Insular de Tenerife continua en la actualidad con la actualización y renovación de su parque informático usado en los puestos de trabajo, lo que es necesario 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:	587.289,75 €
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	<ul style="list-style-type: none"> 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. En el 2023 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, durante 2022 se adquirió equipamiento a través del acuerdo marzo 13/2018 de la AGE, con el fin de disponer de equipos ligeros (thin clients) para el Teletrabajo. El suministro y la configuración de los equipos thin clients se incluyen en el proyecto P7.4 Teletrabajo. Durante 2023 se iniciará el reparto de estos equipos a los usuarios que lo soliciten. Durante 2023 y hasta que se pueda licitar un basado en el Acuerdo Marco de ordenadores, será necesario preparar un abierto simplificado para disponer de equipos a corto plazo. También, durante este año, se finalizará la implantación del nuevo servicio de impresión, adjudicado durante 2022. 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. En paralelo, también se completará la actualización de los sistemas operativos que aún quedan con MS Windows 7 y mejorar la gestión del almacén del STIC, donde se organiza y mantiene todo el stock relacionado con microinformática. En el 2023 también se trabajará en la licitación para renovar y adquirir licencias Office 365, migración de correos y herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube y la implantación de un software para la edición del PDF. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Sin entregables definidos. 				
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 puestos usando Cliente Ligero		Número de puestos que usan clientes ligeros (flotantes, RICID, Bibliotecas, Puntos de Información, Teletrabajo).			

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:	314.000,00 €
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. Busca la renovación del hardware de red obsoleto de las sedes del CIT, con el objetivo de sustituirlo por elementos actualizados y con soporte de fabricante. • Suministro electrónico de red 2023. 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. • Preparación plantas Torre Azul. 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 CPD Torre Azul. La tarea implica la puesta a punto del CPD de la Torre Azul, cuyo fin será albergar el CPD de respaldo de los sistemas del CIT. • Soporte, mantenimiento y evolución de la red de Telecomunicaciones. Su propósito es dar seguimiento y mantenimiento a la red corporativa, así como implementar evolutivos que mejoren la calidad de la misma. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Sin entregables definidos. 				
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 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 y 2022, el servicio quedó instalado y operativo, usándose ya habitualmente para un grupo reducido de usuarios de CIT. El objetivo para este 2023 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	Coste:	46.728,97 €
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 2023 cumplir con las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación VDI Horizon. En el 2023 se pretende continuar con la instalación de escritorios virtuales, con el fin de alcanzar la cifra de 500 usuarios utilizando el servicio. • Consolidación de servidores de ficheros remotos. 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, con el fin de ofrecer un mejor servicio al usuario final. • Actualización servidores Windows Server obsoletos. 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. • Suministro de licencias de sistema operativo Linux para servidores. 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 contratación del soporte para una nueva distribución (Red Hat). 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • No hay entregables disponibles. 				

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.
Porcentaje de servidores en infraestructura Red Hat	Porcentaje de servidores del total que ejecutan como SO principal Red Hat.

P3.9.4 | Almacenamiento de datos

Necesidad					
<p>Una parte importante de toda infraestructura en el almacenamiento. En este se almacena toda la información utilizada por los Sistemas 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 estos servicios.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	230.000,00 €
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	<ul style="list-style-type: none"> Durante el presente año se realizarán varias actuaciones para mejorar los sistemas de almacenamiento de datos, centrándose principalmente en los SGBD, con el objetivo de actualizarlos y consolidarlos. También se seguirán invirtiendo 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. Por último, se continuarán con las 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. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Sin entregables definidos. 				
Indicadores		Descripción			
Oracle: Número de migraciones		Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de Oracle.			
Postgres: Número de migraciones		Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de PostgreSQL.			
MySQL: número de migraciones		Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de MySQL.			
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. A lo largo del año se seguirán incorporando más entidades públicas a través del procedimiento definido para ello (INTDALIX) y los convenios establecidos.</p> <p>Además, en el presente año se preparará el nuevo contrato de arrendamiento de la sala del D-ALiX y se iniciarán la preparación de un CPD de respaldo al principal (D-ALiX) en la Torre Azul (Santiago Martín).</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 continuará con el proyecto de virtualización de escritorios y servidores para los ayuntamientos. 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:	854.913,72 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar las condiciones técnicas del CPD de Torre Azul para ser CPD de respaldo del ECIT. Facilitar el alojamiento y conectividad de entidades del SPI y Ayuntamientos. Mejorar servicios a ayuntamientos (copias, alojamiento webs y sedes, servidores y escritorios virtuales). Mantener el uso de la Sala 101 del D-ALiX como CPD principal. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> En el 2022 se completó la implantación de las mejoras de las condiciones técnicas de la Sala 101 del D-ALIX. Se recibió e instaló el nuevo equipamiento para ampliar la capacidad de los servicios de escritorios virtuales y servidores para los ayuntamientos. En el 2023 se preparará y licitará el arrendamiento de la Sala 101 del D-ALiX y se iniciarán los trabajos para preparar el CPD ubicado en Torre Azul, para que cumpla con la normativa necesaria para convertirse en el CPD de respaldo del CIT. Durante este año también se ampliará el servicio de copias escritorios virtuales y servidores virtuales ofrecidos a los ayuntamientos. Así mismo, también se continuará con la integración de las entidades públicas y ayuntamientos que estén interesados en alojar sus equipos en la Sala 101. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Sin entregables definidos. 				
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 del piloto de servicios de copia.			
Número de servicios disponibles en la nube privada insular		Número de servicios disponibles en la nube privada insular (máquinas virtuales, 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. 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: Finalizar la subsanación de las no conformidades detectadas en las auditorías, así como planificar la resolución de las observaciones y mejoras detectadas. Revisión para adecuación al nuevo ENS publicado en 2022. Determinar cambios tanto a nivel normativo como de herramientas y planificarlos. • Adecuación al RGPD: Actualización del RAT. Inventario de encargo de tratamientos. <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:	154.060,64 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad del servicio de adecuación normativa. • Continuidad de las soluciones de seguridad. (prórroga y nuevos contratos: aún pendiente de presupuesto). • 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. • Herramienta de gestión de acceso privilegiado. • Adecuación normativa ENS. • Adecuación normativa RGPD. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Para el año 2023 se debe continuar con las tareas no finalizadas del año 2022. • Además, se añaden a nivel de herramientas, la contratación de las herramientas de gestión de vulnerabilidades y herramienta de gestión de accesos privilegiados. También se debe dar continuidad a las soluciones actuales de seguridad, ya sea a través de prórroga de contratos existentes o nuevos contratos. • Respecto al ENS y teniendo en cuenta en 2022 se publicó el nuevo ENS y el periodo de transición finaliza en mayo de 2024 hay que revisar el impacto tanto a nivel normativo como de herramientas para planificar los cambios del proyecto. • Respecto al RGPD se debe hacer una revisión y actualización completa del Registro de Actividades de Tratamiento así como generar el Inventario de Encargados de tratamientos y establecer los mecanismos para que se mantenga actualizado. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado ENS para Sede Electrónica. • Informes prórroga contratación soluciones de seguridad. • Pliegos contratación para soluciones seguridad (copias). 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Pliegos contratación Gestión vulnerabilidades (sin presupuesto). • Pliegos contratación Sistema gestión de acceso privilegiado. • Registro de Actividades de tratamiento actualizado. • Inventario de Encartados de tratamiento. • Plan de adecuación al nuevo ENS.
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.
Número de Sistemas vulnerables	

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 la 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, en el año 2020, se puso 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, contempló un inventario de información pública en el que, con mayor detalle y precisión, se resuelven las siguientes cuestiones de gran importancia para el usuario obligado a actualizar y publicar de forma activa en el portal: qué se debe publica, cómo se debe publicar, cuándo se debe de publicar y quién debe de publicar. 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 en herramientas. De igual modo, conviene avanzar en la mejora continua del portal de transparencia 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.</p>

Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	18.500,00 €
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. Ampliar la transparencia activa a otros indicadores voluntarios, implementando aquellos de menor impacto y fácil implantación o que por su naturaleza sean más prioritarios. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Se pretende continuar con la identificación y planificación las mejoras en el portal web de transparencia e implantar aquellas de menor impacto o más prioritarias en primer lugar, así como la identificación, planificación e implantación de aquella información existente en diferentes aplicaciones para avanzar en los procesos de automatización de la carga y publicación. Además, se prevé dar continuidad al soporte integral a las entidades del sector público insular en materia de transparencia. En los años 2021 y 2022 se procedió con la aprobación del Reglamento de Transparencia, Acceso a la información Pública y Reutilización, se puso a disposición de las entidades del Sector Público Insular del Portal de Transparencia, dándoles soporte técnico y funcional tanto a los empleados del Cabildo Insular de Tenerife como a las entidades del Sector Público Insular en relación con el portal de transparencia, se confeccionó y aprobó 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. En el 2023 se continuará dando soporte a las entidades del SPI en el uso del Portal web de Transparencia, se trabajará en la automatización de la información e implantación de diversas mejoras en el portal. 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” se ha incluido el mantenimiento y evolución del nuevo Portal de Transparencia del Cabildo de Tenerife y su Sector Público Insular. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Manual usuario del Portal de Transparencia del Cabildo. Manual técnico del Portal de Transparencia del Cabildo. 				
Indicadores	Descripción				
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.				
Número de mejorar implantadas	Cómputo total de las mejoras que se han logrado implementar dentro del portal de transparencia.				
Número de accesos de la web de Transparencia por parte de la ciudadanía	Consultar las estadísticas de acceso para conocer el uso de las webs por parte de la ciudadanía.				
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 gran marco planificador que impulsa el compromiso del Cabildo de Tenerife por convertirse en una administración eficiente, ágil, simplificada, cercana a la ciudadanía y con la prestación de un servicio público que gire en torno a la excelencia del mismo</p> <p>En esta línea, la Corporación insular aspira también 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, a la transparencia, y desarrollando la participación activa e implicación del personal público para ejecutar los cambios necesarios en la consecución de estos objetivos. Así, el Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (actualmente finalizado y en fase de evaluación y de elaboración de la nueva Estrategia de Participación Ciudadana 2023-2025) establece dos estrategias de acción: una de carácter interno y otra de carácter externo, ambas fundamentales y complementarias entre sí.</p> <p>De la combinación de ambas estrategias se producen los elementos necesarios para que estemos hablando de una verdadera participación ciudadana donde tienen que converger tres estamentos como agentes claves: ciudadanía, personal técnico y representantes de la política.</p> <p>Sumado a lo anterior, cabe señalar que también 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 (SINPROMI), ambas entidades dependientes del Área de Acción Social, Participación Ciudadana y Diversidad.</p>					
Recursos necesarios	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	2.693.835,69 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la puesta en marcha de la Oficina Insular de Participación Ciudadana. Fomentar la plataforma web cabildoabierto.tenerife.es como herramienta para la participación ciudadana digital y el gobierno abierto en su conjunto. Impulsar el trabajo participativo y colaborativo con las entidades locales para la Participación Ciudadana. Fomentar el asociacionismo y el voluntariado a través de la sensibilización social y del refuerzo a entidades sin ánimo de lucro. Realizar acciones participativas con colectivos LGBTI+. Realizar acciones participativas con las personas mayores de la isla. Realizar acciones participativas con la Infancia y Adolescencia. Realizar acciones participativas y colaborativas con colectivos del Pueblo Gitano. Realizar acciones participativas y colaborativas con colectivos del Pueblo Saharaui. Realizar acciones participativas y colaborativas con las personas migrantes de la isla, al objeto de lograr su inclusión social. Evaluar el Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (MEIPC). Elaborar la Nueva Estrategia de Participación Ciudadana. Difundir, comunicar y visibilizar las acciones del Área relacionadas con la participación y colaboración ciudadana y el fomento del asociacionismo. Establecer nuevos y directos canales de comunicación con la ciudadanía a través del despliegue de la estrategia digital para redes sociales. 				
Alcance	<p>En el 2023 se trabajará en acciones asociadas cada uno de los objetivos específicos. A modo de resumen se indican algunas actuaciones por objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión y mantenimiento de la Oficina Insular de Participación Ciudadana (OIPAC): Acciones formativas. Fomento de la Plataforma web corporativa cabildoabierto.tenerife.es como herramienta para la participación ciudadana y el gobierno abierto y adaptación para Ayuntamientos. Fomento de acciones de participación y colaboración ciudadana, refuerzo del asociacionismo, desarrollo comunitario y voluntariado desarrollando acciones específicas para la participación de personas mayores, infancia y adolescencia y colectivos 				

	<p>relacionados con la Diversidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y puesta en marcha de la Estrategia Insular de Participación Ciudadana 2023-2025: <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación de la plataforma a herramienta multientidad para ponerla a disposición de los ayuntamientos con población menor a los 20.000 habitantes. • Implantar la plataforma en dos ayuntamientos piloto menores de 20.000 habitantes. • Trabajo participativo y colaborativo con las entidades locales para la Participación Ciudadana: Gestión (elaboración, publicación, otorgamiento, asesoramiento y seguimiento) de subvención dirigida a ayuntamientos menores de 20.000 habitantes para el fomento de la participación ciudadana. • Participación ciudadana, el desarrollo comunitario, el asociacionismo y el voluntariado a través de la sensibilización social y del refuerzo a entidades sin ánimo de lucro: <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de subvenciones dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro para el fomento de la participación ciudadana y desarrollo comunitario. • Convocatoria de subvenciones dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro para el fomento del voluntariado. • Convocatoria de subvenciones dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro para el refuerzo del asociacionismo. • Acciones participativas con la infancia y adolescencia: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación final del Plan Insular de Infancia y Adolescencia 2018-2021. • Elaboración del nuevo Plan Insular de Infancia y Adolescencia. • Acciones participativas con las personas mayores de la Isla: Elaboración y ejecución del Plan Integral de atención a las personas mayores de Tenerife. • Acciones participativas y colaborativas con colectivos del Pueblo Gitano y de la Comisión de Educación y Empleo de la Mesa Insular del Pueblo Gitano: Convocatoria de subvenciones para el fortalecimiento del tejido asociativo e inclusión social del Pueblo Gitano. • Acciones participativas y colaborativas con las personas migrantes de la Isla: <ul style="list-style-type: none"> • 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 (TIS). • Creación de redes de entidades de personas migrantes(TIS). • Acciones participativas y colaborativas con colectivos del Pueblo Saharaui. • Evaluación del Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (MEIPC). • Difundir, comunicar y visibilizar las acciones del Área relacionadas con la participación y colaboración ciudadana y el fomento del asociacionismo del Área.
<p>Entregables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memorias semestrales de la Oficina Insular de Participación Ciudadana. • Documentos con protocolos/guías para la publicación de procesos participativos/consultas en cabildoabierto.tenerife.es. • Listado de consultas publicadas en cabildoabierto.tenerife.es. • Resolución de otorgamiento de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana destinada ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes. • Resoluciones de otorgamiento de las subvenciones dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro para el fomento de la participación ciudadana y desarrollo comunitario, voluntariado y refuerzo del asociacionismo. • Evaluación final del Plan Insular de Infancia y Adolescencia. • Resolución de renovación del Sello CAI (Ciudad Amiga de la Infancia). • Adjudicación contratación Plan Integral de Atención a las Personas Mayores de Tenerife. • Resolución de otorgamiento de la subvención para el fomento de la Diversidad LGBTIQ+. • Marco estratégico participado LGBTIQ+. • Actas Mesa Insular LGBTIQ+. • Resolución de otorgamiento de la subvención para el fortalecimiento del tejido asociativo e inclusión social del Pueblo Gitano. • Actas Mesa Insular Pueblo Gitano. • Actas Mesa Insular Pueblo Saharaui.

	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de la evaluación del Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (MEIPC). • Documento de la Nueva Estrategia de Participación Ciudadana.
Indicadores	Descripción
Número de instituciones/entidades beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana	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 personas 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 inscritas en la Plataforma de Participación Ciudadana	Número de personas inscritas en la Plataforma de Participación Ciudadana.
Nº de publicaciones/comunicaciones realizadas de participación y colaboración ciudadana	Número de publicaciones/comunicaciones/ campañas realizadas de participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado.

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:	194.282,12€
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. 				

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web complete. • Migración datos tenerifedata.com. • Etlis de los siguientes conjuntos de datos: Aforo carreteras, datos meteorológicos, catalogo procedimientos, expedientes, afluencia montes, reservas de la central de reservas de actividades en la naturaleza. • Resto de orígenes de datos a través de sprints de desarrollo ágil, según su disponibilidad, calidad e interés.
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 OE2 OE4 OE5	Coste:	110.000,00 €
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. 				

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2022 se finalizaron los documentos previos que se iniciaron en el 2021, dada la amplitud de los temas a incorporar y la diversidad de acciones que se realizan en la estructura organizativa del CIT para con los Objetivos de Desarrollo sostenible, y la sostenibilidad entre otras, se propone desde el Proyecto la contratación del Diagnóstico de la situación basal previo a la elaboración de la norma reguladora de la Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social lo que permitirá realizar una reflexión justa y necesaria previo a conformar el órgano de seguimiento de la Ética Pública y Buen Gobierno. Se aprobó el Plan de Medidas Antifraude.</p> <p>Para el 2023 dado que la dirección de la Administración Insular se impulsa un liderazgo responsable, se planifican las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la situación basal en el Cabildo de Tenerife para determinar las bases de un Sistema de Gestión Ética de Buen Gobierno socialmente responsable. • Decidir un modelo a seguir para implantar en el CIT un Sistema de Gestión ética y Buen Gobierno Socialmente Responsable. • Establecer - implementar en el CIT un Sistema de Gestión Ética y Buen Gobierno Socialmente Responsable elaborando la norma reguladora que corresponda. • Conformar el órgano responsable y de seguimiento de la Ética Pública y Buen Gobierno.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Documento del informe de Diagnóstico de la situación basal en el Cabildo de Tenerife para determinar las bases de un sistema de gestión ética de Buen Gobierno socialmente responsable. • Modelo de Gestión Ética y Buen Gobierno Socialmente Responsable del CIT definido. • Acuerdo de implantación del Sistema de Gestión ética y Buen Gobierno Socialmente Responsable del CIT. • Norma reguladora del Sistema de Gestión ética y Buen Gobierno Socialmente Responsable del CIT. • Certificación del sistema de gestión ética, buen gobierno y socialmente responsable.
Indicadores	Descripción
Resultados del Diagnóstico realizado para la Evaluación de la Ética Pública y Buen Gobierno	Resultado de la Evaluación de la Ética Pública y Buen Gobierno.
Número de sesiones de formación impartidas	Número de sesiones de formación impartidas.

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</p>

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. 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”.

Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	8.000,00 €
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.</p> <p>El alcance del 2023 es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premios para las “ Ideas y Proyectos Innovadores del Cabildo de Tenerife” que culminan con las jornadas el 17 de marzo del año en curso, con la posibilidad de desarrollar alguno de los proyectos premiados. • Estudio y puesta en marcha de nuevos proyectos con las entidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Laboratorio de Innovación Social de la Laguna ○ Novagob 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Sin entregables definidos. 				
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>El Gobierno del dato es el ejercicio de la toma de decisiones y autoridad para asuntos relacionados con los datos y el proyecto de la Oficina del dato es la iniciativa del Plan de Modernización mediante el cual implantar la gobernanza del dato en el Cabildo.</p> <p>El fin último de los datos es que sirvan para extraer valor de ellos y, de esta manera, poder sacar las conclusiones adecuadas y tomar las mejores decisiones en relación con el negocio. Sin un marco adecuado, esto es imposible. Aquí es donde entra el Gobierno de Datos, o Data Governance. Relacionado con este proyecto se tiene el de datos abiertos.</p>					
Recursos necesarios	Propio	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	0 €

Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la arquitectura de datos. • Gestión de la calidad de los datos. • Gestión de los metadatos. • Gestión de los datos de referencia y datos maestros. • Gestión de la normalización semántica e interoperabilidad.
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar la gobernanza del dato, facilitar el gobierno basado en datos y la toma de decisiones informadas mediante la implantación y fomento del uso de herramientas y metodologías de gestión estratégica basada en Cuadros de Mando Integrales (CMI), estadística, big data, etc. • Creación de un CMI para la gestión estratégica del propio Plan de Modernización.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de Estrategia del Dato. • Programa Anual del dato 2023. • Informe de calidad de los diferentes sistemas de información de generadores del dato. • Catálogo de datos y glosario de negocios. • Políticas, normas de regulación del dato. • Cláusulas a incorporar en los pliegos tipos de la corporación para garantizar la adecuación a las políticas y normas de los datos que se generen en las contrataciones.
Indicadores	Descripción
Conjunto de datos normalizados	Conjunto de datos normalizados.
Medición de la efectividad de las normas y procedimientos aprobados	Medición de la efectividad de las normas y procedimientos aprobados.
Medición de la efectividad del catálogo de cláusulas aprobadas mediante las cuales regular la producción de los datos de los contratos del Cabildo	Medición de la efectividad del catálogo de cláusulas aprobadas mediante las cuales regular la producción de los datos de los contratos del Cabildo.
Incremento del nº de escenarios en los que se tomen decisiones basándose en los datos	Incremento del nº de escenarios en los que se tomen decisiones, basándose en los datos.

P5.2 | Sistema de información geográfica

Necesidad					
<p>En este momento, el Cabildo cuenta con una plataforma de información geográfica desactualizada, tanto en lo tecnológico como en lo funcional que requiere ser replanteada en profundidad.</p> <p>Corresponde al conjunto de acciones a acometer en el documento de Estrategia SIG a raíz de la Plataforma Geográfica implantada para el soporte del proyecto VENTE, Visor de Equipamientos de la Naturaleza de Tenerife, que se materializa en un Gestor de Equipamientos Públicos dentro de los Espacios Naturales. Actualmente ya se ha concluido la primera fase mediante un encargo del Servicio Técnico de Planificación y Proyectos Forestales a la empresa Pública GESPLAN. Derivada de la Base de Datos Geográfica incluida en VENTE, se ha desarrollado una APP y un portal web que posibilita el acceso a la Red de Senderos público y otra información del medio natural, gracias al nuevo modelo de gestión integral basada en la tecnología SIG. Entramos en una fase de analizar la transferencia de estos conocimientos adquiridos en materia de la Plataforma SIG hacia otras Áreas de la Corporación, así como entidades del sector público insular.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Coste:	31.000,00 €

Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la compatibilidad de la futura plataforma SIG con la infraestructura de soporte, así como la interoperabilidad con otros sistemas. Definición de una arquitectura que permita dar respuesta a las necesidades detectadas en el Plan Operativo de Sistemas de Información Geográfica. Aprovechar recursos y tecnología del proyecto VENTE para la definición e implementación de la nueva plataforma SIG.
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Primera Fase de Revitalización de Sistema de Información Geográfica. - Definición de la Hoja de Ruta teniendo en cuenta la experiencia de VENTE. Asumir el control de la plataforma de VENTE. Cuantificación de la Licencias de SW ESRI necesarias. Relación de verticales sobre la plataforma.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de ruta del proceso de transferencia tecnología SIG de VENTE. Relación de actuaciones a realizar. Sincronización/integración de licencias entorno ESRI VENTE a la DIM. Aspectos técnicos y económicos. Plan de formación específica entornos ESRI a nivel de administración.
Indicadores	Descripción
Conjuntos de datos	Información georreferenciada actualizada o de nueva generación.
Usuarios SIG	Número de usuarios del Visor MAPA.
Usuarios específicos VENTE	Número de usuarios del aplicativo VENTE.
Usuarios específicos Tenerife ON	Número de usuarios de la APP Tenerife ON.

P5.3 | Metodología de planificación

Necesidad					
<p>LA Agenda 2030 de la ONU se aprueba el 25/09/2015. Define 17 objetivos (ODS) a cumplir, que deben desarrollarse y adaptarse a los niveles nacionales, regionales y locales. El Cabildo de Tenerife basar su planificación estratégica en la Agenda 2030 y formalizar una Agenda 2030 insular, definir un Plan de acción para su implementación y desarrollar una primera fase como Plan de mandato, que a su vez debe plasmarse en los presupuestos anuales del Cabildo y el SPI.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	86.135,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Definir la Agenda 2030 Tenerife Isla Sostenible (ATS), 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, así como desarrollo de una primera fase del plan de acción como plan de mandato y puesta en marcha del mecanismo de gobernanza y el sistema de seguimiento y evaluación.</p> <p>En el 2020-2021 se preparó la licitación de la contratación del Soporte Técnico, dividido 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 				

	<p>niveles de seguimiento especificados, en adelante “Soporte Funcional de la Agenda 2030 – L1”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ejecutó parcialmente y resolvió el contrato “Soporte Funcional de la Agenda 2030 - L1” y se ejecutó parcialmente y prorrogó para 2023, con un modificado, el contrato “Soporte Técnico de la Agenda2030 – L2”. Se ejecutaron los trabajos previstos en el convenio con el ISTAC, igualmente prorrogado para 2023, y se sumó a los medios de seguimiento de los trabajos la colaboración con la CMADS de la ULL.</p> <p>Para el 2023 el alcance del proyecto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión interna del borrador ATS2030. ○ Participación ciudadana y con los agentes sociales. ○ Definición del plan de acción. ○ Definición del plan trienal 2024-2026 (plan de mandato). ○ Identificación de indicadores de gestión. • Soporte Técnico de la Agenda2030 – Lote2: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mejora, ampliación y mantenimiento evolutivo del Cuadro de Mando de ODS de la Agenda 2030. ○ Elaboración del Cuadro de Mando para la gestión del Plan de Acción de la Agenda 2030. • Convenio con el ISTAC: <ul style="list-style-type: none"> ○ Continuación de la colaboración en la definición y localización a la isla de indicadores estratégicos. ○ Continuación en la colaboración en la captación automáticas de datos del ISTAC y otras fuentes. ○ Colaboración en la definición y cálculo de proxys. • Colaboración con la Cátedra de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible: elaboración de informe de sostenibilidad de la isla.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la participación pública ATS. • Plan de Acción. • Cuadro de Mando para la gestión del Plan de Acción de la Agenda 2030. • Base de datos de actuaciones. • CdM seguimiento del Plan de Mandato (trienal 2023-2026).
Indicadores	Descripción
Grado de alineación ATS con las estrategias superiores	Nº de prioridades de actuación de la ATS que contribuyen al cumplimiento de las estrategias de nivel superior.
Avance en la definición del plan de acción	Nº de áreas y entes del SPI que han definido las líneas de actuación y acciones concretas del PA en función de las prioridades de la ATS sobre el total de áreas y entes.
Avance en la definición del plan de Mandato	Nº de áreas y entes del SPI que han programado sus acciones del PM en como desarrollo del PA sobre el total de áreas y entes.
Avance en la definición del CdM de seguimiento	Nº de líneas de actuación del PA y del PM para las que existen fuentes de datos para el cálculo de indicadores de seguimiento no presupuestarios sobre

	el total de las líneas del PA (subindicador 1) y del PM (subindicador 2) sobre el total de líneas.
Constitución de los órganos de gobernanza	Dos subindicadores: IP5.1 Constitución de la Comisión. IP5.2 Constitución del Comité técnico.

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	Propio	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la transparencia. Planificación, seguimientos, control de objetivos y presupuestos. Dar cuenta de la ejecución de contratación realizada. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público en su artículo 28.4 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. En el 2023 se planifican las siguientes actuaciones: solicitud de información a los servicios gestores sobre expedientes de contratación a iniciar en 2023, así como el seguimiento de las previsiones contenidas en el Plan Anual 2022, recopilación y tratamiento de la información recibida y elaboración de la propuesta del Plan Anual de Contratación del 2023, remisión del borrador del Plan Anual a los Ayuntamientos y al Sector Público Insular para que manifiesten la voluntad de adhesión a las previsiones de contratación contenidas en aquél, aprobación y publicación del Plan Anual de Contratación, continuación con el análisis de resultados de la ejecución del plan y propuestas de mejora e implementación de mejoras resultado del análisis del plan. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Contratación 2023. Informe de resultados de la ejecución del plan y propuestas de mejora. 				
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 Insular 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	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE4	Coste:	0 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y aprobación del Plan Anual Normativo del Cabildo Insular de Tenerife. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Tal y como exige la normativa, en el 2023 se elabora, aprueba y publica en el Portal de Transparencia del Cabildo Insular 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 2024. De igual manera, en el 2023 se pretende recopilar la aprobación de las normas reglamentarias aprobadas en dicho año. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Plan Normativo del 2024 del Cabildo de Tenerife. 				
Indicadores		Descripción			
Número de normas de rango reglamentario especificadas en el Plan Normativo anual		Número de normas de rango reglamentario que se desarrollaran en el año.			
Número de normas de rango reglamentario aprobadas		Número de normas de rango reglamentario que finalmente se han realizado en el año.			

P5.6 | Dirección participativa por objetivo

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:	15.469,50 €
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	<ul style="list-style-type: none"> • En noviembre del 2021 ante la necesidad del Cabildo de Tenerife de iniciar un proceso de transformación cultural de la organización hacia alcanzar la Dirección por Objetivos, se adjudicó un contrato para la realización de un análisis-propuesta 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. • En el 2022 se concretó el Plan de Implantación de una metodología de dirección por objetivos y se contrató el servicio de apoyo a la implantación de una metodología de dirección por objetivos que nos permitiera pasar de la necesaria transición de los estilos tradicionales de liderazgo, de los procesos orientados a la ejecución, la jerarquía y el corto plazo hacia un estilo de liderazgo y dirección más inspiracional, transformador que ayude a aumentar la credibilidad, el respeto y la imparcialidad en la gestión dentro del Cabildo y conseguir comportamientos sostenibles, orientados a Objetivos estratégicos y operativos del CIT. • En el 2023 se realizará la experiencia piloto para la planificación anual basada en objetivos estratégicos y operativos diseñados en una metodología específica con determinadas Áreas y Servicios y se formará a los responsables en la metodología trabajada. • La culminación de este Proyecto implicaría un logro para el Cabildo poder incrementar con la Dirección participativa el valor para la Administración. Con este Proyecto se propone contar con una metodología de Dirección por Objetivos para que el personal pueda alcanzar y documentar sus logros, aumentar la productividad y a la vez impulsar la profesionalización y cualificación de la administración insular.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Dirección por Objetivos (DPO). • Presentación de la Metodología de Dirección por Objetivos y estrategia de implementación al grupo piloto. • Planificación anual con DPO en los Servicios y Unidades dependientes de la DI de RRHH. • Planificación anual con DPO en otras Áreas del Cabildo.
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.
Número de Servicios con la planificación 2023 elaborada con la metodología de DPO	Número de Servicios con la planificación 2023 elaborada con la metodología de DPO.

L6 | Innovación organizativa

P6.1 | Gestión de proyectos

Necesidad
<p>Como una parte importante del Plan de 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.</p> <p>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.</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:	215.532,24 €
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • En el 2022 se llevó a cabo la evaluación anual de proyectos del 2021 del Plan de Modernización, se elaboró el Plan Anual de proyectos del 2022 del Plan de Modernización, se elaboraron los Planes de Gestión de Proyectos (PGP) del 2022, 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. • En el 2023 se pretende continuar con la implantación de la gestión de proyectos en los proyectos del 2023 del Plan de Modernización, mejorar la metodología de gestión de proyectos en el Cabildo de Tenerife, dar soporte de gestión de proyectos fuera del ámbito del Plan de Modernización, como por ejemplo a otras áreas/servicios o al Sector Público Insular. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación anual de los proyectos del 2022. • PGP del 2023. • Plan Anual de Proyectos 2023. • Informe de evaluación intermedia 2023. • Cuadro de mando del Plan de Modernización (mejora continua). • Nuevas versiones de la metodología de gestión de proyectos. 				
Indicadores	Descripción				
Nº de proyectos activos en la herramienta de gestión	Número de proyectos que han tenido actualizaciones en el último mes en la herramienta de gestión de proyectos.				
Nº de usuarios activos en la herramienta de gestión	Número de usuarios que han tenido actividad en algún proyecto en el último mes en la herramienta de gestión.				
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

Resumen
Se encuentra detallado dentro del proyecto estratégico E205, Estructuras Organizativas, de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.

P6.2.2 | Planificación de los espacios

Resumen
Se encuentra detallado dentro del proyecto estratégico E205, Estructuras Organizativas, de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.

P6.3 | Comunicación y colaboración interna

Necesidad					
<p>La mejora de la comunicación y colaboración interna es una de las peticiones y propuestas recurrentes en los diferentes procesos participativos realizados con el personal del Cabildo. En este sentido, se destacan las siguientes conclusiones que se desprenden del proceso participativo para la formulación de la Estrategia de Recursos Humanos 2021-2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 67,32% del personal consultado considera necesario definir un modelo de comunicación interna más útil y cercano. • El 55,85% del personal consultado propone generar un nuevo canal de comunicación interna consistente en una aplicación propia del Cabildo para teléfonos móviles. • El 46,54% del personal consultado propone generar un nuevo canal de comunicación interna consistente en mensajería instantánea para recibir información, como 'WhatsApp' o 'Telegram'. • El 47,87% del personal consultado propone la ejecución de un Plan de Comunicación que divulgue las buenas prácticas de las personas trabajadoras para mejorar la colaboración y el conocimiento del trabajo desarrollado en el conjunto del Cabildo. • El 57,71% del personal consultado propone generar espacios de comunicación estables y calendarizados para compartir información y para el fomento de ideas. • El 48,4% del personal consultado propone la generación de un espacio en la intranet para el intercambio de información entre compañeros y compañeras. <p>Para dar respuesta a estas preocupaciones del personal, resulta necesario la realización de diferentes acciones que repercutan en la mejora de la comunicación y colaboración interna, como medida que garantice mejorar los diferentes flujos de mensajes en la Corporación y mejorar la eficiencia y la eficacia en el funcionamiento del Cabildo.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE4 OE5	Coste:	15.975,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación y colaboración interna. • Renovar la Intranet Corporativa. • Nuevo canal de comunicación interna, especialmente destinado a personal con medios informáticos. • Configurar un espacio para el intercambio de experiencias y buenas prácticas. • Definir mejoras en las herramientas para los empleados. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • El proyecto de mejora de la comunicación y de la colaboración interna tiene un alcance general, puesto que el mismo tendrá efecto sobre la totalidad del personal de la Corporación. Se llevarán a cabo diferentes acciones específicas que, en su conjunto, repercutirán en la mejora de la comunicación y la colaboración interna: aprobación de un protocolo para la emisión de comunicaciones internas, renovación de la Intranet, mejora de los canales existentes e incorporación de nuevos y renovación del boletín interno. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo para la emisión de comunicaciones internas. • Prototipo de la intranet. • Diseño de la intranet. • Plantillas para correos electrónicos. • Informe puesta funcionamiento canal comunicación interna. • Boletines internos. 				
Indicadores	Descripción				
Usuarios del nuevo canal de comunicación	Número de usuarios/a dados de alta en el nuevo canal.				
Visitas intranet	Visitas intranet.				
Número de boletines	Número de boletines.				
Número de comunicaciones enviadas	Número de comunicaciones enviadas.				
Descargas del boletín	Número de descargas.				

P6.4 | Buenas prácticas y mentorización

Necesidad					
<p>Es una prioridad en el Cabildo de Tenerife poner en valor el conocimiento existente a través del fomento de la colaboración interna y la puesta en común de los proyectos y actuaciones desarrolladas, así como el intercambio de experiencias con la difusión para la réplica de las que generen mayor interés. Para ello, es necesario ofrecer la información recopilada acerca de aquellas actuaciones o experiencias implantadas, que estén siendo impulsadas por las distintas Áreas del Cabildo y las Entidades del Sector Público; considerando su contenido, resultados y efectos positivos. Además, el proyecto tiene el objetivo de detectar aquellos casos en los que se han resuelto problemas de manera innovadora y satisfactoria con el objeto de visibilizarlos y difundirlos.</p> <p>Concretamente, en esta primera etapa los objetivos del proyecto se centrarán en la recopilación de buenas prácticas internas y en la visibilización y difusión de las mismas. Para ello se utilizarán las diferentes herramientas internas.</p> <p>Las buenas prácticas se relaciona con el proyecto E204, Colaboración interna, de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.</p> <p>La mentorización se encuentra detallada dentro del proyecto estratégico E404, Red de personas mentoras, de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	10.000 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar el conocimiento y la divulgación de las buenas prácticas profesionales desarrolladas en las diferentes Áreas del Cabildo, potenciando el esfuerzo personal por realizar un buen trabajo, creativo e innovador. 				
Alcance	<p>Para el 2023 se planifican las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar en el primer trimestre un encuentro donde participa personal del Cabildo y se compartan buenas prácticas, proyectos e iniciativas desarrolladas en las las diferentes Áreas del Cabildo y entidades del sector público. Creación de un apartado en la Intranet Corporativa en el que se recojan buenas prácticas y proyectos internos. Realización de un libreto de proyectos y acciones desarrolladas desde las distintas áreas para su difusión. Difusión en el boletín interno de buenas prácticas. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Memoria del Encuentro de Innovación y Buenas Prácticas. Nuevo diseño de la Intranet Corporativa. Libreto de actuaciones desarrolladas desde las distintas áreas. Boletín especial sobre el encuentro de profesionales (abril 2023). 				
Indicadores	Descripción				
Número de buenas prácticas recopiladas	Se recogerán en un repositorio las buenas prácticas y actuaciones a destacar desde las distintas áreas del Cabildo y entidades del sector público.				
Número de personas participantes en el Encuentro del personal	Se procurará la participación de un número elevado de personas, entiendo como hito de éxito más de 80 personas.				
Número de personas que muestran interés por compartir buenas prácticas	Considerando que el Cabildo cuenta con 10 áreas, se considerará éxito que al menos quieran participar 20 personas compartiendo sus experiencias.				

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 empleado 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	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 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	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance de este proyecto para el ejercicio de 2023 depende de la ejecución del proyecto incluido en la Estrategia de Recursos Humanos 2021-2023 con el siguiente código y nombre: E205.A2: Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo. Para este año el alcance podría ser, una vez ejecutado parte del Análisis y Descripción de Puestos, plantear un primer borrador de competencias de los puestos analizados, bien sea por grupos, plazas o tipos de puestos. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los puestos de Jefaturas de Servicio y jefes de Oficina. • Documento borrador de competencias descritas de las jefaturas de Servicio. 				
Indicadores		Descripción			
Número de puestos analizados		Análisis de los puestos de trabajo de las Jefaturas de Servicio.			

P7.2 | Evaluación de desempeño

Resumen
Se encuentra detallado dentro del proyecto estratégico E403, Evaluación del desempeño y carrera profesional, de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.

P7.3 | Plan de formación

Necesidad					
<p>Cada año se elabora el Plan de formación del personal que incluye acciones formativas de diversa índole, materia y metodologías.</p> <p>Están dirigidas al personal del Cabildo, sus OOAAs y EPELS Y su objetivo principal es la actualización de los conocimientos y habilidades de diferentes materias relacionadas con el desempeño de los puestos de trabajo corporativos.</p> <p>Para la adquisición y/o actualización de esos conocimientos se gestionan los cursos de formación que lo componen, en función de un presupuesto y necesidades formativas analizadas previamente.</p> <p>En el documento del Plan de formación que se aprueba cada año por Consejo de Gobierno se establecen las condiciones y requisitos para el acceso a dichos cursos y para la emisión de diplomas correspondientes.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	88.500,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el desempeño laboral, desarrollo personal y la motivación de los trabajadores a través de la actualización de los conocimientos necesarios. Mejorar la calidad y la eficiencia de los cursos de formación. Apoyar los cambios tecnológicos y organizativos que se produzcan en los servicios, ejecutando formación específica por colectivos. Colaborar en la informatización, reciclaje y/o sustitución de Nuevas Tecnologías, así como en la modernización del CIT. Hacer más eficiente el uso del teletrabajo por parte del personal. Lograr la implantación definitiva de la herramienta META4 en la gestión formativa para agilizar el proceso formativo. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> En el 2023 se contempla: elaboración del Plan Formativo del Cabildo de Tenerife, diseño y ejecución cada una de las acciones formativas contempladas y enmarcadas dentro del presupuesto previsto o disponible y evaluación de la ejecución del Plan Formativo. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Formación 2023. Informe de evaluación de la ejecución del Plan Formativo 2023. Resumen estadístico del Plan Formativo 2023. 				
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 (anual).			

P7.4 | Teletrabajo

Resumen
Se encuentra detallado dentro del proyecto estratégico E206, Smart Working, de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.

P7.5 | Planificación estratégica de la gestión de RRHH

Necesidad					
<p>Un hito fundamental en este proceso de transformación ha sido la aprobación del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023 cuyo propósito es promover un modelo de administración a nivel insular, más eficaz, eficiente y ágil; cercano a la ciudadanía y a las empresas, para que puedan relacionarse y atender sus demandas con comodidad, sencillez y seguridad jurídica.</p> <p>Para acometer los cambios descritos se hace imprescindible la implicación y el compromiso del personal que compone la Corporación Insular, quienes serán los responsables de la implantación de las mejoras que se determinen. Siendo conscientes de este hecho y de la necesaria apuesta por la implicación y colaboración del personal, el Pleno del Cabildo Insular de Tenerife del día 3 de julio de 2020, tras la moción propuesta por el Grupo Socialista, aprueba el diseño y establecimiento de una planificación estratégica en materia de gestión de recursos humanos capaz de integrar los objetivos de la institución con los del personal, todo ello con la finalidad de mejorar los servicios públicos, sobre la base de la motivación del personal, reforzando la profesionalización técnica en la organización, la especialización, la carrera profesional, la responsabilidad y ética, y reduciendo a su vez la temporalidad del personal y promoviendo el desarrollo de la innovación organizacional.</p> <p>Tras una fase inicial de diagnóstico y tras el desarrollo de un proceso participativo con el personal de la Corporación y de su sector público insular, la Estrategia de Recursos Humanos 2021-2023 del Cabildo de Tenerife, fue aprobada por el Pleno de la Corporación el 19 de abril de 2022.</p> <p>Este proyecto nace desde la necesidad de hacer realidad la Estrategia aprobada en 2022 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	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	15.000€
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un seguimiento de los 18 proyectos recogidos en las Estrategia de Recursos Humanos. Realizar un seguimiento de las 49 acciones recogidas en las Estrategia de Recursos Humanos en coordinación con los responsables de las acciones. Emitir un informe anual del grado de ejecución de la Estrategia. Hacer una devolución de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación. 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto se circunscribe al seguimiento de la Estrategia de Recursos Humanos 2021-2023 aprobada el 19 de abril de 2022.</p> <p>Para el 2023 se planifican las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un corte evaluativo trimestral con los responsables de las 49 acciones recogidas en la Estrategia. Emisión de un informe anual de resultados. Sesión de devolución de los resultados obtenidos en el proceso de análisis del grado de ejecución de la Estrategia. 				
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Informe anual de resultados. 				
Indicadores	Descripción				
Grado de consecución de los objetivos generales	Grado de consecución de los objetivos generales.				

Nivel de ejecución de la Estrategia aprobada	Nivel de ejecución de la Estrategia aprobada.
Número de acciones que han tenido que ver modificada sus objetivos	Número de acciones que han tenido que ver modificada sus objetivos.

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. 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 anual de proyectos a ejecutar en cada ejercicio. El objetivo del presente proyecto es dar soporte a la gestión del plan anual 2023, en el que se da continuidad a los siguientes objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la oferta de proyectos y/o servicios de asistencia dirigidas a los Ayuntamientos. • Incrementar el porcentaje de servicios prestados de forma directa por el Cabildo, frente a los proyectos ejecutados por los Ayuntamientos con la financiación del Cabildo. • Ampliar el enfoque de la asistencia a todas las líneas establecidas dentro del Plan de Modernización 2020-2023 del Cabildo de Tenerife. 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	2.446.817,81 €
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. • Mejorar la transparencia y la participación en los municipios. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan anual de proyectos del 2023 para la modernización municipal aborda este año, a través de las distintas líneas de actuación establecidas, un conjunto de 20 proyectos, así como la continuidad en la ejecución de otros 5 proyectos establecidos en años anteriores. • En la línea de actuación de administración electrónica, se incluye la continuidad de los siguientes proyectos: alojamiento de sedes electrónicas, de portales web, de portales de transparencia y de equipamiento TIC en el CPD del Cabildo, la prestación de un servicio de copias de seguridad para contingencias, la financiación de las soluciones tecnológicas de soporte a la administración electrónica, el servicio de Delegado de Protección de Datos, el marco de gobernanza insular de ciberseguridad, el apoyo en Accesibilidad para aplicaciones y portales, la financiación de ramales de acceso para la conexión con el anillo de fibra del Cabildo, y la conectividad con la red del Cabildo. Como nuevas actuaciones se han incluido: el alojamiento de los portales de participación, el servicio de servidores y escritorios virtuales en la nube del Cabildo, el estudio de unificación de varias herramientas, el piloto de una plataforma de administración electrónica compartida, y el apoyo en la realización de planes específicos de modernización en los Ayuntamientos. • 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. 				

	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • En la línea de simplificación administrativa, se empezará a trabajar en este año en el inicio de la revisión y mejora de los procedimientos administrativos. • 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, y mejoras de algunos procesos y herramientas en los ayuntamientos (gestión de nóminas y personal y archivo electrónico).
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos del estudio de la unificación de herramientas de policía local, servicios sociales y helpdesk. • Planes de modernización municipal elaborados. • Documento de estudio de la revisión y mejora de procedimientos. • Planes de implantación del teletrabajo en los municipios. • Documentos del estudio de unificación del modelo y herramientas de gestión de personal y nóminas. • Documento de análisis de situación en administración electrónica de los ayuntamientos.
Indicadores	Descripción
Número de ayuntamientos conectados a alta velocidad	Número de ayuntamientos conectados a la red de auto prestación en el último año.
Número de ayuntamientos con delegado de Protección de Datos (DPO) prestado por el Cabildo	Número de ayuntamientos con DPO nombrado en el último año.
Número de ayuntamientos con certificación con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	Número de ayuntamientos en el vSOC y con certificación ENS.
Número de empleados públicos formados.	Número de empleados públicos formados.
Número de acciones de formación realizadas	Número de actuaciones de formación realizadas.
Presupuesto consignado para la modernización municipal	Presupuesto anual reservado para la ejecución de las actuaciones previstas en el plan anual de modernización municipal.
Número de puestos de usuarios alojados.	Número de escritorios remotos virtuales alojados y en uso, dentro del período de mediación, que por defecto será de un año, dentro de la infraestructura de la Nube de servicios compartidos para los Ayuntamientos de la Isla de Tenerife (nubetenerife.es).
Número de servidores virtuales alojados	Número de servidores virtuales alojados y en uso, dentro del período de mediación, que por defecto será de un año, dentro de la infraestructura de la Nube de servicios compartidos para los Ayuntamientos de la Isla de Tenerife (nubetenerife.es).

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>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"> • <u>Asistencia jurídica, económica, técnica y administrativa:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Asistencia jurídica: Asesoramiento jurídico y/o representación y defensa en juicio. ○ Asistencia económica, técnica y administrativa • <u>Asistencia en el ejercicio de las funciones públicas necesarias en los municipios.</u> <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	Propio	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Coste:	70.500,00 €
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>Se pretende realizar una labor de acercamiento a los municipios de la Isla de Tenerife comenzando por elaborar una hoja de ruta que permita prestar un servicio de asistencia efectivo y eficaz.</p> <p>Así las cosas, se ha considerado por parte del Cabildo insular de Tenerife trabajar en la ejecución de proyectos en conjunto con los diferentes municipios en las siguientes materias: Formación, punto de actualidad local en la web insular, redacción y normalización de modelos municipales.</p> <p>Para la ejecución y puesta en marcha de estos proyectos se prevé la formación de diferentes mesas de trabajo con las diferentes áreas de conocimiento dentro de la corporación insular, así como contacto directo con los diferentes municipios, especialmente aquellos que tengan menor capacidad de gestión, a través de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios que canalizará las peticiones y aportaciones que se realicen.</p> <p>Para el 2023 se planifican las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotación de personal a la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios. • Prestación de nuevos servicios. • Coordinación y seguimiento de todas las prestaciones. 				

	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de Trabajo para la Divulgación.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Memoria anual de actuaciones.
Indicadores	Descripción
Número de acciones de asesoramiento jurídico	Número de acciones de asesoramiento jurídico realizadas (anual).
Número de convenios de asistencia procesal	Número de convenios de asistencia procesal suscritos (anual).
Número de encomiendas de litigios	Número de encomiendas de litigios recibidas (anual).
Número de acciones en asistencia económico-financiera y administrativa	Número de acciones en asistencia económico-financiera y administrativa realizadas (anual).

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	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE5	Coste:	130.000,00 €
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"> 3.4 y 4.1 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 				

	<p>del sector público del Cabildo (soporte multientidad) sobre la misma instalación de Consul.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.2.1 y 3.1.2 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>Los servicios prestados a través de estos contratos son fundamentales para alcanzar los objetivos de este proyecto.</p> <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 adjudicaron los contratos basados descritos en este apartado con el fin de poder contar con los recursos necesarios para la ejecución de este proyecto y se toma la decisión de no realizar un convenio, los servicios se prestarán en el ámbito de un plan de apoyo al SPI.</p> <p>En 2023 se realizará la aprobación del plan de apoyo al SPI y comenzará la prestación de servicios.</p>
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de apoyo al SPI. • Adhesiones al plan en el año 2023. • Análisis de cambios en base de datos de procedimientos y gestor de expedientes para que puedan trabajar en modo multientidad. • Sede electrónica multientidad. • Base de datos de procedimientos multientidad. • Gestor de expedientes multientidad.
Indicadores	Descripción
Número de entidades del SPI adscritas al plan	Número de entidades del SPI adscritas al convenio.
Número de servicios ofrecidos en el plan 2023	Número de servicios que contiene el catálogo.
Número de servicios TIC multientidad	Número de servicios del catálogo adaptados para un uso multientidad.

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

Necesidad					
<p>La cooperación entre las Administraciones Publicas 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.</p> <p>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>					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	0,00 €
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. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de distintas formas por las que se puede fomentar la cooperación 				

	<p>interadministrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuar con las prórrogas de los convenios existentes y suscripción de nuevos convenios. • Suscripción de nuevos convenios.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Prórroga de los Convenios actuales. • Nuevos convenios que se suscriban en el ejercicio 2023.
Indicadores	Descripción
Nº de convenios con otras administraciones	Número de convenios suscritos con otras administraciones públicas (anual).
Nº de entidades en convenios de cooperación	Número de entidades con las que existe un convenio de cooperación suscrito (anual).
Nº de contrataciones conjuntas licitadas	Número de contrataciones que se han licitado cooperando con otras administraciones públicas (anual).

Jefes de proyectos

A continuación, se indica la propuesta de jefaturas para los proyectos que se ejecutarán durante el año 2023:

Proyecto	Jefe de Proyecto
P1.1 Sistema de Gestión de la Calidad	Virginia A. Bonales González
P1.2 Sugerencias y quejas	María Teresa Covisa Rubia
P1.3 Carta de servicios	Virginia A. Bonales González
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	Miryam Olivera Romero
P2.4 Automatización de la tramitación	Germán Sánchez Huete González
P2.5 Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife	Sandra Argentina Bande Dorta
P2.6 Asesoría Jurídica	María Jesús Mesa Hernández
P3.1.1 Portales de Internet	María Teresa Covisa Rubia
P3.1.2 App de ciudadanía	Sergio Díaz González
P3.1.4 Accesibilidad en portales Web y Apps	Pedro Rodríguez Pomares
P3.2.1 Sede Electrónica	Sergio Díaz González
P3.2.3 Sistemas de identificación y firma	María Teresa Covisa Rubia
P3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas	Clemente Barreto Pestana
P3.3 Modelo de gestión documental	Izaskun Iballa Yanes Santana
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	Josué Pérez de Armas
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	Josué Pérez de Armas
P5.2 Sistema de información geográfica	Daniel McNamara Lima
P5.3 Metodología de planificación	Marta Reyna Fau
P5.5.1 Plan de contratación	Beatriz Eladia Saro Luis de Vera
P5.5.2 Plan normativo	María Iballa Robredo Cámara
P5.6 Dirección participativa por objetivos	Encarnación Morales Rodríguez
P6.1 Gestión de proyectos	Josefa Domínguez Reyes
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	Miryam Olivera Romero
P6.4 Buenas prácticas y mentorización	Miryam Olivera Romero
P7.1 Gestión por competencias	Alberto Recuero Fernández
P7.2 Evaluación de desempeño	Carlos Pérez Capote
P7.3 Plan de formación	Beatriz María Brito Rosado
P7.4 Teletrabajo	Olga Morales Delgado
P7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH	Lidia Patricia Pereira Saavedra
P8.1.1 Modernización Municipal	Clemente Barreto Pestana
P8.1.2 Oficina de Asistencia Municipal	Virginia A. Bonales González
P8.2.1 Modernización del Sector Público Insular	Sergio Díaz González
P8.3-4-5 Cooperación Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas	Virginia A. Bonales González

3 presupuestos

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

Proyecto	Presupuestado 2023
P1.1 Sistema de Gestión de la Calidad	67.631,07 €
P1.2 Sugerencias y quejas	0,00 €
P1.3 Cartas de servicio	8.500,00 €
P1.4 Atención a la ciudadanía	914.335,29 €
P1.5.1 Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)	167.694,308 €
P1.5.2 Centro de Competencias Digitales de la EDUSI	302.129,06 €
P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	72.494,75
P2.1 Catálogo de procedimientos	0,00 €
P2.2 Simplificación de procedimientos	93.246,60 €
P2.3.1 Lenguaje y comunicación clara	0,00 €
P2.4 Automatización de la tramitación	0,00 €
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	351.411,35 €
P3.1.2 App de ciudadanía	33.085,50 €
P3.1.4 Accesibilidad en portales Web y Apps	35.000,00 €
P3.2.1 Sede Electrónica	151.589,22 €
P3.2.3 Sistemas de identificación y firma	25.000 €
P3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas	6.270,00 €
P3.3 Modelo de gestión documental	0,00 €
P3.4-5-6 Gestión electrónica de Procedimientos, Subvenciones y Contratos	544.416,00 €
P3.6.1 Racionalización de la contratación	0,00 €
P3.7 Digitalización interna	40.000 €
P3.8 Intermediación de documentos y datos	0,00 €
P3.9.1 Entorno microinformático	587.289,75 €
P3.9.2 Redes y servicios de comunicaciones	314.000,00 €
P3.9.3 Servidores y aplicaciones	46.728,97 €
P3.9.4 Almacenamiento de datos	230.000,00 €
P3.9.6 Nube privada insular	854.913,72 €

P3.10 Seguridad y protección de datos	154.060,64 €
P4.1 Transparencia	18.500,00 €
P4.2 Participación y colaboración ciudadana	2.693.835,69 €
P4.3 Datos abiertos y reutilización de activos	194.282,12 €
P4.4 Ética pública y buen gobierno	110.000,00 €
P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	8.000,00 €
P5.1 Oficina del dato	0,00 €
P5.2 Sistema de información geográfica	31.000,00 €
P5.3 Metodología de planificación	86.135,00 €
P5.5.1 Plan de contratación	0,00 €
P5.5.2 Plan normativo	0,00 €
P5.6 Dirección participativa por objetivos	15.469,50 €
P6.1 Gestión de proyectos	215.532,24 €
P6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas	- €
P6.2.2 Planificación de los espacios	- €
P6.3 Comunicación y colaboración interna	15.975,00 €
P6.4 Buenas prácticas y mentorización	10.000,00 €
P7.1 Gestión por competencias	0,00 €
P7.2 Evaluación de desempeño	- €
P7.3 Plan de formación	88.500,00 €
P7.4 Teletrabajo	- €
P7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH	15.000,00 €
P8.1.1 Modernización Municipal	2.446.817,81 €
P8.1.2 Oficina de Asistencia Municipal	70.500,00 €
P8.2.1 Modernización del Sector Público Insular	130.000,00 €
P8.3-4-5 Cooperación Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas	0,00 €
TOTAL	11.288.343,55 €

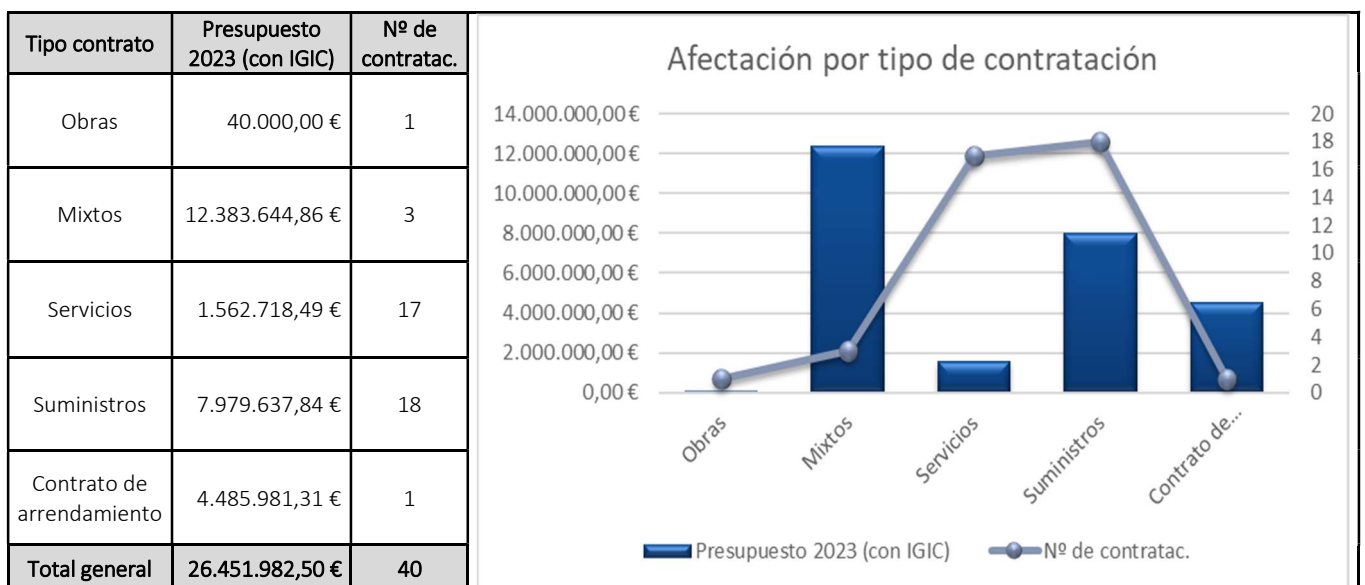
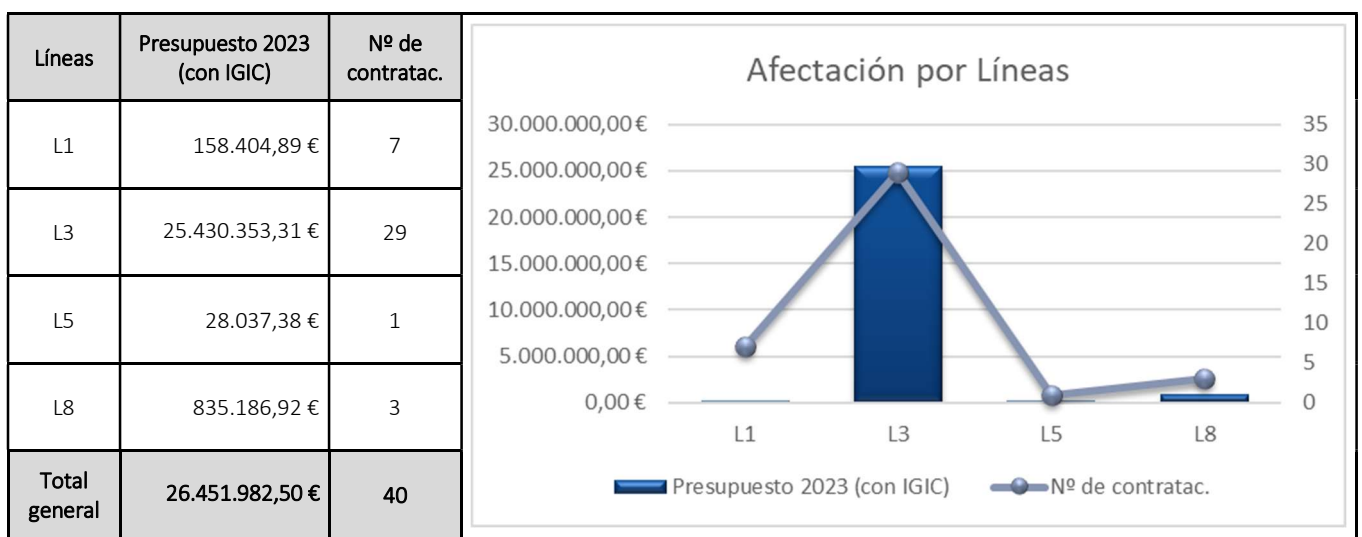
Línea de Actuación	Nº Proyectos	Presupuestado
L1 Calidad de los servicios públicos	7	1.532.784,47 €
L2 Simplificación administrativa	6	93.246,60 €
L3 Administración electrónica	17	3.373.765,12 €
L4 Gobierno abierto	5	3.024.617,81 €
L5 Dirección por objetivos	6	271.604,50 €
L6 Innovación organizativa	5	241.507,24 €
L7 Gestión del talento	5	103.500,00 €
L8 Cooperación interadministrativa	4	2.647.317,81 €
TOTAL	55	11.288.343,55 €

4 Afectación a otros Planes

Plan del 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 2023 se traducen en más de 40 contrataciones diferentes que se han incorporado en el Plan de contratación corporativo para el 2023. 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 2023, 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 2023 (además de las ya iniciadas en el 2022, y de aquellas adicionales que puedan surgir en la ejecución de los proyectos):

Nombre	Cód. Proyecto	Problema a resolver / Necesidad / Objetivos
Reglamento de Administración Electrónica	P1.1 P2.2 P.3.2.1	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 electrónica. • 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). • Incluir al colectivo de personas mayores de 65 años como grupo de atención prioritaria y preferente. Tomar decisiones sobre implantaciones de herramientas de disposición transitoria.
Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife	P1.2	Se amplían los canales de presentación de las quejas para facilitar su ejercicio.
Reglamento de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife.	P1.4	Actualización y mejora del reglamento existente permitiendo reconocer los procedimientos y servicios.
Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Asesoría Jurídica	P2.6	Con el fin de permitir crear estructuras más operativas.
Normativa de presencia en Internet	P3.1.2 P3.1.4	Necesidad de recoger la obligatoriedad de centralización de la publicación de Apps, para evitar la dispersión y falta de identificación de las Apps con el Cabildo. Incorporar los requisitos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de Accesibilidad.
Regulación de la Gobernanza del Dato	P4.3	Regulación de la Gobernanza del Dato y la Oficina del Dato.
Regulación de la prestación de servicios TIC a las entidades del Sector Público Insular.	P8.2.1	Regulación de la prestación de servicios TIC a las entidades del Sector Público Insular mediante un Plan de Modernización del Sector Público Insular.

Plan de Formación

El desarrollo de los proyectos incluidos en el presente plan anual requiere la incorporación en el Plan de Formación del ejercicio 2023 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
Gestión de plataformas de teleformación (Moodle)	P1.5	Creación y administración de Cursos virtuales con Moodle.
Aprendizaje con TIC para la inclusión digital	P1.5	Estrategias de superación de las brechas digitales. Formas y estrategias de aprendizajes con tecnologías digitales.
Gestión de contenidos en el nuevo portal corporativo	P3.1.1	Cabildo (personal que realiza labores de gestores de contenido).
Accesibilidad de la información del sector público	P3.1.4	Diseño y desarrollo de aplicaciones accesibles. Diseño y desarrollo de portales web accesibles. Documentos accesibles en Adobe Acrobat para web y apps. Documentos accesibles en Word web y apps. Contenidos accesibles para prensa/comunicación.
Aplicaciones internas corporativas: Cambios en sede electrónica y aplicaciones internas corporativas. Notificaciones.	P3.2	BDP, GEISER, Sede y Gestor de expedientes. Representación (habilitados), tablón de anuncios electrónicos y sede interna. (Curso/taller presencial).
Despliegue y administración de Microsoft Windows 11	P3.9.1	Novedades, Diferencias respecto a W10, despliegue y administración.
Gestión de Almacén, Administración y Control de Inventarios (Orientado al Material TIC)	P3.9.1	Gestión de Almacén, Administración y Control de Inventarios (Orientado al Material TIC).
vRealize Automation (vRA) de VMware	P3.9.6	Administración y configuración de vRealize Automation (vRA).
Análisis de Riesgo de Seguridad en el desarrollo aplicaciones	P3.10	Introducción al desarrollo seguro de aplicaciones. OWASP Top 10. Gestión de dependencias y vulnerabilidades. Auditoría de código. Seguridad en contenedores y kubernetes.
Configuración segura de los sistemas Bastionado	P3.10	Configuración segura y bastionado de sistemas operativos (Windows Server). Configuración segura de sistemas de virtualización (VMWare).
Seguridad y protección de datos	P3.10	Formación periódica. Una inicial de RGPD y ENS + horas adaptadas a perfiles de gestión. Sesión específica para Jefes de Servicios.
ENS	P3.10	https://angeles.ccn-cert.cni.es/index.php/es/menu-formacion-es/cursos-online-ccn-ciberseguridad-menu-es#capacitacion-ens .
Normativa Seguridad Cabildo	P3.10	a) La normativa de seguridad relativa al buen uso de los sistemas. b) La identificación de incidentes, actividades o comportamientos sospechosos que deban ser reportados para su tratamiento por personal especializado. c) El procedimiento de reporte de incidentes de seguridad, sean reales o falsas alarmas. d) Gestión de la información en cualquier soporte en el que se encuentre. Se cubrirán al menos las siguientes actividades: almacenamiento, transferencia, copias, distribución y destrucción.

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.
Power BI inicial / básico	P5.1	
ArcGIS	P5.2	Conceptos básicos de ArcGIS. Diferencias con QGIS.
Arc GIS Pro	P5.2	Conceptos Avanzados de la suite de ArcGIS, incluidos ArcGIS Server y Arc GIS Enterprise.
Metodología de gestión de proyectos del Cabildo (niveles básico y avanzado)	P6.1	Herramientas para la gestión por proyectos y el trabajo colaborativo en equipos de trabajo dentro del Cabildo de Tenerife.
Herramientas de gestión de proyectos del Cabildo (niveles básico y avanzado)	P6.1	Metodologías y herramientas para la gestión ágil de proyectos.
Metodología y herramientas para los proyectos ágiles	P6.1	Metodologías y herramientas para la gestión ágil de proyectos.
Microsoft Teams + Office365 Avanzado, soluciones de productividad y trabajo en equipo, etc.	P6.3	Soluciones de productividad y trabajo en equipo de Microsoft.
Herramientas para el Teletrabajo	P7.4	Uso de escritorios remotos. Uso de herramientas en colaboración en la nube. Seguridad del puesto de trabajo remoto.