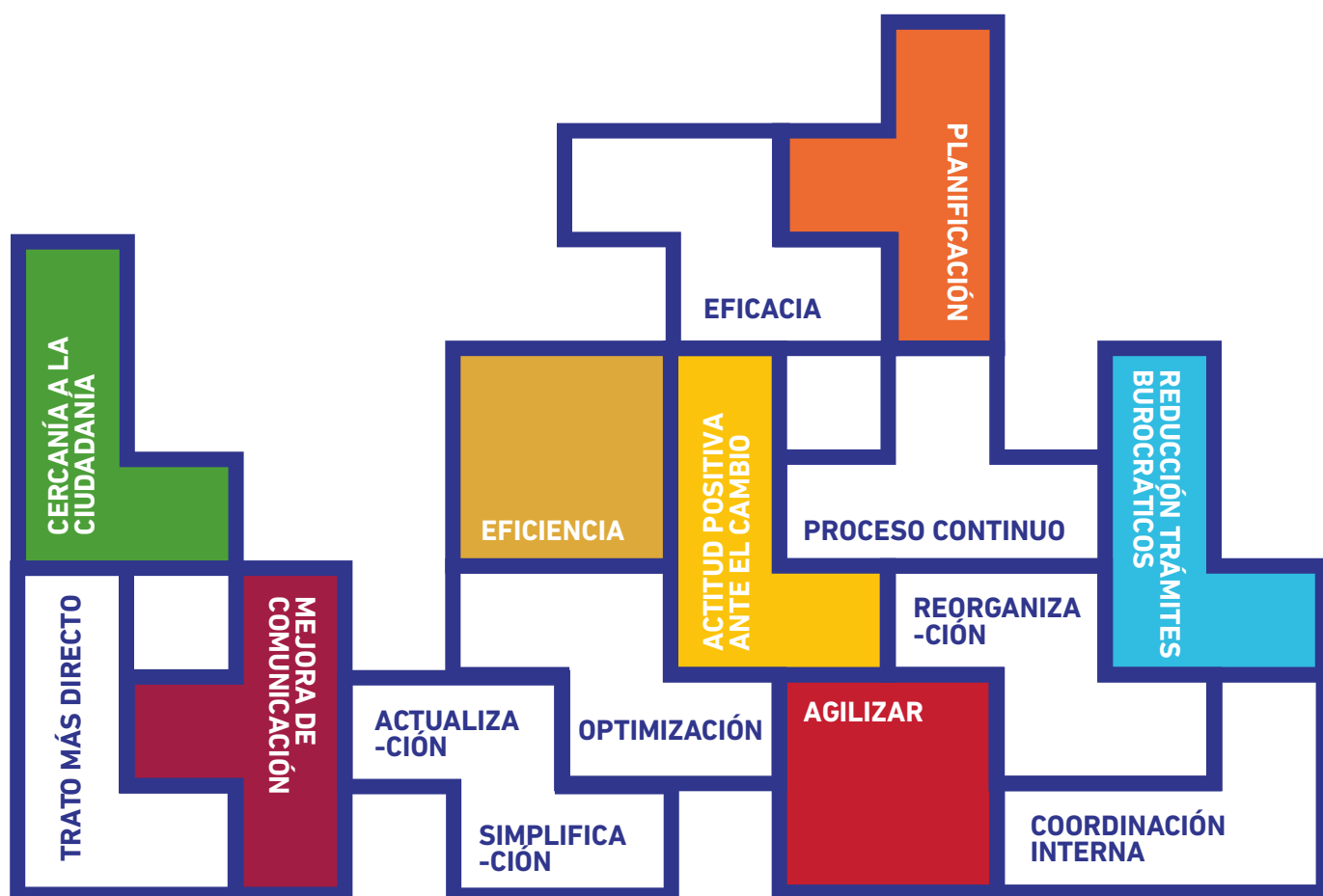


# PLAN DE MODERNIZACIÓN



Cabildo de Tenerife

2020-2023





Se entiende por modernizar el Cabildo de Tenerife llevar a cabo “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.”

*Definición creada de manera colectiva por las y los empleados públicos que participaron en los Encuentros para diseñar el Plan*



# INDICE

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>7</b>
1.1	Requisitos	9
1.2	Marco temporal	9
1.3	Ámbito	9
1.4	Prioridad	10
1.5	Coherencia	10
1.6	Metodología	12
<b>2</b>	<b>Propósito estratégico</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>Principios</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>Líneas de actuación</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Programas/Proyectos</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>Organización</b>	<b>33</b>
7.1	Consejo de Gobierno Insular (CGI)	34
7.2	Comité de Dirección (CD)	34
7.3	Comité Técnico (CT)	35
7.4	Jefaturas de proyecto (JP)	36
<b>8</b>	<b>Ejecución</b>	<b>37</b>
8.1	Metodología	37
8.2	Planificaciones anuales	38
8.3	Comunicación y participación	39
8.4	Seguimiento y evaluación	40
8.5	Modificación	40
<b>9</b>	<b>Alineación con Objetivos</b>	<b>41</b>
9.1	Financiación	42
9.2	Calendario	43
<b>10</b>	<b>Indicadores</b>	<b>45</b>
<b>11</b>	<b>Referencias</b>	<b>47</b>



# 1 INTRODUCCIÓN

Las políticas gubernamentales deben partir de la ciudadanía como eje de la decisión pública. Por ello, es necesario recuperar la confianza de la ciudadanía, profundizando en la regulación de los principios, valores y reglas de actuación de los servicios públicos, así como en la transparencia y evaluación, como medios eficaces en la lucha contra la corrupción.

En este sentido, se hace preciso asumir un compromiso ético a la hora de gestionar los asuntos públicos, atendiendo a la demanda de transparencia que la sociedad, cada vez más democrática e informada, exige y espera de nosotros y nosotras.

Este compromiso en el Cabildo Insular de Tenerife irá más allá del estricto cumplimiento de las leyes; nuestra actuación se guiará, por los siguientes principios y normas de conducta:

a) **EJEMPLARIDAD** en el ejercicio de la responsabilidad política.

b) **EXCELENCIA** en el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en los servicios públicos. La eficacia, eficiencia y calidad serán signos distintivos del Cabildo Insular de Tenerife y por ello realizaremos un constante análisis y una mejora permanente, para conseguir los resultados y objetivos previamente fijados. La excelencia considerada en los procesos, no como meta, hacer lo mejor posible la actividad diaria.

“Somos lo que hacemos repetidamente. La excelencia, entonces, no es un acto; es un hábito” Esta frase se le atribuye al Filósofo Griego Aristóteles.

c) **TRANSPARENCIA** en la gestión como distintivo del Cabildo Insular de Tenerife.

Impulsaremos con decisión la modernización, racionalización y transformación digital del Cabildo Insular de Tenerife, 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.

Para lograr el objetivo anterior, es necesario contar con una adecuada organización administrativa, gestionar de forma óptima los medios personales y materiales y utilizar todas las posibilidades que aportan las nuevas tecnologías.

Por ello, impulsaremos en nuestra Corporación una Administración moderna, que utilice las nuevas tecnologías poniéndolas al servicio de la ciudadanía, y un gobierno abierto que luche contra la corrupción, evaluando las políticas públicas seguidas, sus efectos sobre la sociedad y la economía de la isla y que esté al servicio de las personas que quieren obtener mayor información sobre las actuaciones adoptadas en la institución insular.

El Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023, en adelante Plan de Modernización, se nos revela así, como el mecanismo ideal para la implementación de estos compromisos.

Por otro lado, las Leyes 39/2015 y 40/2015 dibujan un nuevo escenario en la prestación de los servicios públicos y en la relación de la Administración con la ciudadanía. La aplicación de estas leyes no puede quedarse en continuar haciendo lo mismo, pero electrónicamente. Es una gran oportunidad que tiene la Administración para ser transformada e innovar y replantearse la forma en la que presta los servicios públicos y la relación con la ciudadanía. Esto implica un cambio muy profundo en la cultura administrativa y en la forma de funcionar que tiene vértices muy diversos: organizativos, procedimentales, normativos, tecnológicos, de recursos humanos, etc.

En este contexto se plantea abordar un cambio que implique a todo el personal, en una concepción de la mejora de las condiciones de trabajo, fomentando la actividad coordinada, en equipo y con conocimiento compartido, que permita clarificar el ejercicio de la actividad técnico administrativa, que suponga avanzar de forma palpable en la sistematización, normalización y simplificación, con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación, al servicio del desarrollo de la actividad del servicio público, permitiendo reorientar la labor del personal hacia tareas de mayor valor añadido, a la vez que facilitando la gestión de la información, transparencia, rendición de cuentas y toma de decisiones.

El presente documento recoge la definición estratégica del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife, para ello se realiza primero una introducción de las variables de contexto del mismo, para pasar luego a describir su propósito y objetivos estratégicos, así como las líneas de actuación y los proyectos identificados dentro de las mismas. A continuación, se describe la organización y el marco de gestión del Plan, y finalmente se detalla para cada proyecto; los objetivos asociados, su planificación, temporalización y coste estimado.

El desarrollo y ejecución de la estrategia planteada permitirá sentar las bases para avanzar en el futuro en la definición y desarrollo de una estrategia de gobierno inteligente del territorio, que permita el desarrollo de políticas que promuevan la incorpora-



ción de la tecnología en el territorio insular, asegurando su funcionamiento de manera eficiente y eficaz, para prestar servicios de calidad a la ciudadanía, creando sinergias entre los diferentes actores de la sociedad, y todo ello de forma sostenible e integral, a través de la cocreación e implementación de nuevos servicios que transformen la sociedad, estableciendo una comunicación más directa, participativa y transparente, atendiendo las demandas cada vez más próximas, a través de procesos inteligentes, interoperabilidad y alimentados por datos.

## 1.1 Requisitos

El Plan de Modernización se configura como una hoja de ruta para la construcción de un modelo de funcionamiento que incorpore en la cultura organizativa los principios y objetivos establecidos en el mismo, pero que sobre todo sea:

**REALISTA.** Debe poder llevarse a la práctica, dentro de las particularidades de esta corporación, para lo que es necesario contar con los apoyos y recursos necesarios desde el inicio.

**FIABLE.** Debe plantearse y ejecutarse para su integración completa en el funcionamiento diario.

**SOSTENIBLE.** Debe ser estructurado de una forma que permita una adaptación eficiente a cambios internos y/o externos.

## 1.2 Marco temporal

La ejecución completa y con éxito del presente Plan de Modernización exige tiempo para, entre otras cosas:

- Incorporar sus principios y objetivos en la cultura organizativa.
- Definir e integrar en el Plan la organización, procedimientos y medios necesarios.
- Lograr la evolución de recursos y capacidades en el tiempo.
- Permitir la adaptación a los cambios exigibles por la Sociedad.

Por tanto, debe concebirse como un plan estratégico a medio plazo, con un horizonte temporal mínimo de cuatro años, comenzando en el año 2020 y finalizando en el año 2023.

## 1.3 Ámbito

El ámbito del Plan de Modernización es el Cabildo Insular de Tenerife, así como sus Organismos Autónomos, Entidades Públicas Empresariales y Consorcios adscritos, de

conformidad con lo que, en su caso, acuerden sus órganos competentes, en virtud de su autonomía organizativa, aunque algunos de los proyectos se podrán extender al resto de las entidades del Sector Público dependiente, si así lo acordaran sus órganos de dirección.

## 1.4 Prioridad

El presente plan ha sido declarado, en el acuerdo del Consejo de Gobierno Insular del 29 de octubre de 2019, de interés prioritario para el Cabildo Insular de Tenerife, así como, las líneas y proyectos que deriven de su ejecución. Bajo la premisa de su calificación de necesidad inaplazable por razones de interés público, en base a lo cual se incorporarán medidas de celeridad en la tramitación y gestión, siendo de aplicación, en materia de contratación administrativa la declaración de urgencia, debidamente motivada en cada expediente.

## 1.5 Coherencia

La Asamblea General de la ONU aprobó el 25 de septiembre de 2015 la Agenda 2030, que tiene por lema “*Transformar nuestro mundo*”, y que se concreta en 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas a alcanzar.

El Gobierno de España aprobó en el año 2018 el “Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030. Hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible” que plantea un proyecto de país alineado con la Agenda 2030.

Finalmente, el Parlamento de Canarias aprobó en 2019 la Estrategia Canaria para un Desarrollo Sostenible con el objetivo de localizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Canarias.

El *Objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas* pretende, entre otras metas, lograr que se establezcan unas instituciones capaces de hacer frente a los desafíos planteados en los objetivos y construir sociedades más pacíficas e inclusivas, estableciendo reglamentaciones más eficientes y transparentes, y presupuestos gubernamentales integrales y realistas.

La *Estrategia Canaria para un Desarrollo Sostenible* localiza un conjunto de submetas para el objetivo 16, así como, los indicadores para medir las mismas. Las relacionadas directamente con el Plan de Modernización son las siguientes:

- 16.5.1 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas en todas y cada una de las islas.
- 16.6.1 Crear en Canarias a todos los niveles institucionales procedimientos eficaces y transparentes que rindan cuentas.
- 16.7.1 Garantizar en toda Canarias la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan.

- 16.10.1 Garantizar en todo el archipiélago canario el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

Por tanto, es fundamental, que las Administraciones Públicas regionales y locales, tengan conciencia de la necesidad de aplicar eficazmente esta estrategia sobre el terreno, a fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos, requiriendo para ello la modernización y eficacia del funcionamiento de las administraciones públicas. El Plan de Modernización trata de alcanzar las metas anteriormente descritas en el marco de una futura estrategia alineada con la Agenda 2030 del Cabildo de Tenerife.

Por otro lado, el *Objetivo 17. Alianzas para lograr los ODS* plantea textualmente la necesidad de crear “alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas, que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local” y este Plan requiere de esas alianzas para avanzar y conseguir los objetivos que se propone.

En lo que respecta al gobierno abierto, las *recomendaciones de la OCDE sobre las estrategias de gobierno digital*, refuerzan el mensaje de la importancia de la modernización para generar confianza en la ciudadanía y siendo un elemento clave para alcanzar diferentes resultados de política pública, entre los que podemos incluir: la integridad del sector público y la lucha contra la corrupción, la libertad cívica, el gobierno digital, la contratación pública, la innovación, la gestión de las finanzas públicas y de los recursos humanos, así como el cumplimiento de los principales objetivos socioeconómicos del marco de la Agenda Global 2030 .

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias se han ejecutado varios instrumentos de planificación de la modernización administrativa, concretamente los siguientes:

- Estrategia para la Modernización y Mejora de los Servicios Públicos de la APCAC 2012- 2014 (PEMAC), publicada mediante Resolución de la Secretaría General de la Presidencia de Gobierno de 3 de agosto de 2012 BOC nº 195 de 4 de octubre de 2012).
- Decreto 68/2015, de 30 de abril, por el que se establece el marco general para la innovación y mejora de los servicios públicos de la APCAC (BOC nº 90 de 13 de mayo de 2015).
- Estrategia de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas de la APCAC y sus organismos dependientes, publicada mediante Resolución de la Secretaría General de la Presidencia de Gobierno de 16 de junio de 2016 (BOC nº 120 de 23 de junio de 2016).
- Estrategia Marco Canaria de Gobierno Abierto 2017-2019, publicada mediante Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría General de la Presidencia de Gobierno (BOC nº 133 de 12 de julio de 2017).

En el ámbito insular, la única experiencia que existe es el Plan de Modernización del Cabildo Insular de El Hierro 2018-2021, que aún se encuentra en ejecución.

El Cabildo Insular de Tenerife ha incluido en algunos instrumentos de planificación, con un objetivo diferente a la modernización administrativa, algunos proyectos en este ámbito, como:

- Tenerife Digital
- Servicio de asistencia técnica específica en materia de implantación de tecnologías de la información, de las comunicaciones y en administración electrónica.

Sin embargo, el Cabildo no ha desarrollado anteriormente ninguna experiencia específica en la planificación de la modernización administrativa. Por el contrario, se han desarrollado actuaciones parciales, dispersas e inconexas, que, sin embargo, pueden ser reconducidas en el marco de un Plan de Modernización coherente.

Se desconoce la existencia de experiencias de este tipo en los ayuntamientos canarios.

## 1.6 Metodología

Para la elaboración del presente Plan se han seguido las siguientes fases:

- **Fase 1. DIAGNOSIS DE PARTIDA Y DISEÑO INICIAL DEL BORRADOR DEL PLAN**
  - Análisis documental de planes de otras Administraciones Públicas
  - Elaboración de un análisis y diagnóstico de situación a modo borrador
  - Redacción de un borrador de Plan
- **Fase 2. DISEÑO DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN**
  - Reuniones con las áreas del Cabildo y el SPI
  - Revisión y mejora del análisis y diagnóstico de situación
  - Revisión y mejora del Plan de Modernización
  - Proceso participativo voluntario entre el personal de la corporación y su sector público insular
  - Retroalimentación de ambos borradores con la información aportada por las áreas del Cabildo, el SPI y las empleadas y empleados públicos y el personal
  - Redacción definitiva del Plan
- **Fase 3. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PLAN**
  - Aprobación en el Consejo de Gobierno Insular
  - Difusión del Plan (interna y externa)

El Plan se aplica a si mismo los siguientes enfoques recogidos en sus líneas de actuación:

- **Dirección por objetivos:** determinación de objetivos estratégicos e indicadores para su seguimiento (cuadro de mando) y gestión por proyectos.
- **Mejora continua de la calidad:** seguimiento, evaluación y modificación según efecto en la ciudadanía.
- **Gobierno abierto:** transparencia, participación y colaboración, tanto interna, como externa.



## 2 PROPÓSITO ESTRATÉGICO

El propósito del Cabildo Insular de Tenerife es promover un modelo de Administración a nivel insular, más eficaz, eficiente, ágil y cercana, con la que la ciudadanía, profesionales autónomos y autónomas y empresas puedan relacionarse con comodidad, sencillez y seguridad jurídica, para satisfacer sus demandas, con el compromiso de su plantilla con la mejora continua, la apuesta decidida por el uso de las nuevas tecnologías, poniéndola al servicio de la ciudadanía, en permanente comunicación con la sociedad, evaluando las políticas públicas seguidas, y contribuyendo al desarrollo económico, social y sostenible de la isla.



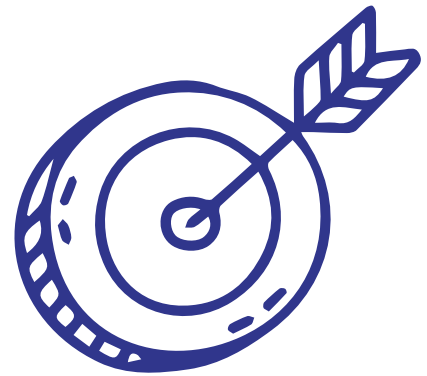


## 3 PRINCIPIOS

El Plan de Modernización se formulará a partir de los siguientes principios fundamentales:

- 1. TRANSPARENCIA.** Mejora e incremento de los niveles de transparencia y del acceso a la información, mediante la apertura de datos públicos y la reutilización de la información del sector público para promover la innovación y el desarrollo económico y social
- 2. ÉTICA E INTEGRIDAD PÚBLICA.** Fortalecimiento de la ética e integridad pública, mediante el establecimiento de mecanismos y procedimientos de rendición de cuentas de las y los servidores públicos.
- 3. BUEN GOBIERNO.** Actuar con eficacia, economía y eficiencia para satisfacer el interés general, con dedicación al servicio público, evitar cualquier conducta que sea contraria a la imparcialidad, lograr un trato igual y sin discriminaciones, actuar con diligencia y con una conducta digna y correcta, y asumir la responsabilidad de las decisiones y actuaciones propias.
- 4. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA CIUDADANÍA.** Creación de las condiciones que faciliten un incremento significativo en la participación activa de la ciudadanía en el diseño y formulación de las políticas y servicios públicos, fortaleciendo los espacios de participación ciudadana en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que le atañen.
- 5. ACCESIBILIDAD Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.** Adopción de las medidas necesarias para evitar dificultades derivadas por la brecha digital y social. Incorporación de las herramientas adecuadas, para garantizar la igualdad de trato y oportunidades de las personas con discapacidad. Facilitando así el acceso a la información y la participación de toda la ciudadanía.

- 6. COLABORACIÓN E INNOVACIÓN.** Promoción de espacios de cooperación entre los diversos actores, particularmente entre las administraciones públicas canarias, las instituciones académicas y la sociedad, incorporando el sector privado y al tejido asociativo para, conjuntamente y de forma colaborativa, diseñar, crear y, en su caso, coproducir servicios públicos generadores de valor público, económico y social.
- 7. APROVECHAMIENTO DEL TALENTO Y CONOCIMIENTO DE EMPLEADAS/OS PÚBLICOS.** Impulso y desarrollo de espacios de trabajo colaborativo, y de difusión de la información, accesible al personal del ámbito de la Corporación, así como del Sector Público dependiente, que contribuya, desde la perspectiva interna, a reforzar y dinamizar la difusión y conocimiento de la información de interés del Cabildo, así como a fomentar cauces de participación ágiles, donde las aportaciones realizadas por las empleadas y los empleados públicos enriquezcan la elaboración y ejecución del Plan de Modernización.
- 8. IGUALDAD DE GÉNERO.** Implantando medidas e indicadores que garanticen la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Llevando a cabo las evaluaciones de impacto de género que permitan valorar y corregir en el caso de que afecten de manera desigual en la vida de hombres y mujeres.



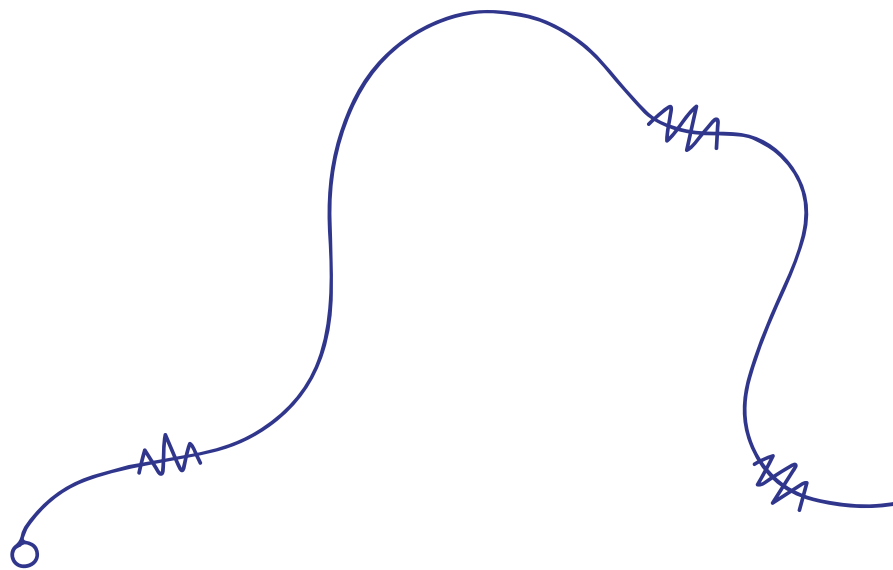
## 4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los Objetivos Estratégicos (OE) de este Plan de Modernización son los cinco que se identifican a continuación:

Cod.	Objetivo estratégico	Descripción
OE1	Mejorar la calidad de los servicios públicos	Disponer de unos servicios públicos de calidad es una de las principales demandas de la sociedad y, por tanto, la mejora de la calidad de los servicios públicos es el objetivo principal de este Plan de Modernización.
OE2	Reducir los tiempos de tramitación	Una de las demandas fundamentales de la ciudadanía es la reducción del tiempo de tramitación de los expedientes hasta obtener una respuesta a la solicitud presentada.
OE3	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.
OE4	Hacer transparente la actividad del Cabildo	La sociedad tiene derecho a conocer las políticas públicas y la actividad administrativa que se deriva de la misma.
OE5	Fomentar la participación y colaboración	Otro objetivo fundamental es la participación y colaboración de la sociedad tinerfeña en el diseño de las políticas públicas insulares.

*Tabla 1. Objetivos estratégicos del Plan de Modernización*





## 5 LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Para asegurar la consecución de los objetivos del Plan de Modernización, el mismo se estructura en ocho líneas de actuación. Se aglutinan en dos grandes grupos: las líneas de actuación L1, L2, L3 y L4 están orientadas directamente a la mejora de los servicios públicos, mientras que las líneas de actuación L5, L6, L7 y L8 están orientadas a la mejora de la administración del Cabildo y, por tanto, influyen en la mejora de los servicios públicos de forma indirecta.

- Tres de ellas están ligadas al enfoque de Gobierno Abierto; una denominada L4. Gobierno Abierto, otra L6. Innovación organizativa y finalmente la L8. Cooperación interadministrativa.
- Tres de ellas pretenden reforzar los pilares asociados a la excelencia de las organizaciones: la estrategia (L5. Dirección por objetivos), las personas (L7. Gestión del talento) y los procesos (L2. Simplificación Administrativa).
- Una de ellas asegura la incorporación de las nuevas tecnologías para la mejora de la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios públicos, y mejora de la eficiencia (L3. Administración electrónica).
- La última (L1. Calidad de los Servicios Públicos) pretende lograr el compromiso con la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios públicos.
- Las líneas de actuación L5 Dirección por objetivos, L6 Innovación Organizativa y L7 Gestión del Talento forman parte esencial en la planificación estratégica de Recursos Humanos, que si bien se encuentra contextualizada en el presente Plan, requiere de un diseño y aprobación integrado, en cumplimiento de la moción aprobada en la sesión extraordinaria del Pleno de esta Corporación de 3 de julio de 2020.

Cod.	Línea de actuación	Descripción
L1	Mejora de los servicios públicos	Lograr el compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios, fortaleciendo la orientación de servicio a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad, a través de diversos instrumentos de actuación, entre los que destacan; las evaluaciones de calidad, las cartas de servicios, el tratamiento de quejas y sugerencias, etc.
L2	Simplificación administrativa	Lograr que la interacción con la ciudadanía y empresas y asociaciones sea lo más sencilla posible, implantando la reducción de cargas administrativas y tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua.
L3	Administración electrónica	Aplicar las nuevas tecnologías como medio para mejorar la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios públicos digitales, incrementando la eficiencia en el funcionamiento interno.
L4	Gobierno Abierto	Mejorar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública, fortaleciendo los espacios de participación y colaboración, y asegurando la eficiencia e integridad del proceso.
L5	Dirección por objetivos	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.
L6	Innovación organizativa	Potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, con el objetivo de transformar el conocimiento, la información y la experiencia de su personal en valor y beneficios tangibles, evolucionando, asimismo, la estructura organizacional como soporte del desarrollo de nuestra actividad, e incorporando la cooperación interna como elemento fundamental.
L7	Gestión del talento	Mejorar la capacitación y formación del personal y su adaptación a los nuevos requerimientos de los servicios públicos.
L8	Cooperación interadministrativa	Fomentar y llevar a la práctica una cooperación entre administraciones públicas que genere ahorros, aproveche sinergias, facilite el intercambio de conocimiento, favorezca la interoperabilidad y reutilización de los sistemas y permita una mejor prestación de los servicios públicos.

*Tabla 2. Líneas de actuación del Plan de Modernización*

# PLAN DE MODERNIZACIÓN 2020-2023



*Figura 1. Líneas de actuación del Plan de Modernización.*







## 6 PROGRAMAS/PROYECTOS

Cualquier acción, proyecto, medida o iniciativa que se pretenda llevar a cabo por las Áreas del Cabildo Insular de Tenerife, y en su caso, por su Sector Público dependiente, en el marco de los objetivos del Plan de Modernización, deberán alinearse y, en su caso, incorporarse a la ejecución del mismo.

Las líneas de actuación descritas anteriormente incluyen un conjunto de proyectos a desarrollar, que, en algunos casos debido a la relación con otros, se agrupan en un programa. Los proyectos y programas incluidos en cada una de las líneas de actuación son los siguientes:

L.A.	Cod.	Proyecto	Descripción
L1	P1.1	<b>Sistema de gestión de la calidad</b>	Implantación de un sistema de gestión de la calidad, integrado en el día a día y que sea sostenible en el tiempo, que relacione lo que la ciudadanía espera, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen, para superar las expectativas de la ciudadanía y mejorar continuamente los resultados y los procesos.
L1	P1.2	<b>Sugerencias y quejas</b>	Mejora y difusión del servicio de sugerencias y quejas para la ciudadanía como instrumento de mejora continua.
L1	P1.3	<b>Cartas de servicio</b>	Elaboración y difusión de las Cartas de Servicio con la declaración de los compromisos de calidad para cada uno de ellos.

L1	P1.4	<b>Atención a la ciudadanía</b>	<p>P1.4.1: Modernización y consolidación del servicio de atención a la ciudadanía para conseguir un modelo integral (presencial, telefónico y online) de atención y relación con la ciudadanía, garantizando como elemento transversal la accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> <p>P1.4.2: Definición del modelo y transformación de la atención presencial hacia Oficinas en Atención en Materia de Registros (OAMR).</p>
L1	P1.5	<b>Ciudadanía Digital</b>	Gestión del cambio en la ciudadanía para facilitar su relación con el Cabildo mediante el desarrollo de un programa de actuaciones formativas, de divulgación, de sensibilización y de acompañamiento en los mecanismos multicanal de acceso electrónico a los servicios públicos, teniendo especialmente en cuenta el principio de inclusión.
L1	P1.6	<b>Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía</b>	Implantación de un sistema de evaluación permanente de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos prestados, difundiendo los resultados, como medida de transparencia y bajo una disciplina de mejora continua.
L2	P2.1	<b>Catálogo de procedimientos</b>	Revisión, simplificación, mejora y regulación de la gestión del catálogo de procedimientos y servicios con el fin de facilitar a la ciudadanía la realización de trámites con el Cabildo.
L2	P2.2	<b>Simplificación de procedimientos</b>	<p>P2.2.1: Reducción de cargas administrativas. Proyecto directamente vinculado al objetivo estratégico de reducción de cargas administrativas.</p> <p>P2.2.2: Reducción de tiempos de tramitación. Actuaciones orientadas a la reducción de los tiempos de tramitación.</p> <p>P2.2.3: Tramitación simplificada. Aplicar en los procedimientos, en los que sea posible, la tramitación simplificada con el objetivo de resolver en 30 días hábiles.</p>
L2	P2.3	<b>Lenguaje administrativo claro y lectura fácil</b>	Definir y aplicar pautas para el uso de un lenguaje administrativo claro basado en los principios de la comunicación clara y orientado al conjunto de la ciudadanía, y para la lectura fácil, basada en los principios de democracia lectora e integración social, orientada a personas con dificultades lectoras o de comprensión.

L2	P2.4	<b>Automatización de la tramitación</b>	<p>P2.4.1: Actuación Administrativa Automatizada: transformar los procedimientos en Actuaciones Administrativas Automatizadas (AAA) y Actuaciones de Respuesta Inmediata (ARI), en aquellos casos en los que sea viable, resolviendo la petición del ciudadano o ciudadana en el mismo acto de su presentación.</p> <p>P2.4.2: Procedimientos proactivos a nivel 5: desarrollar formularios de solicitud con datos precargados en todos los procedimientos administrativos en los que sea posible.</p>
L2	P2.5	<b>Control interno</b>	Aplicar las técnicas de control financiero permanente y fiscalización limitada previa en la gestión económica.
L2	P2.6	<b>Asesoría Jurídica</b>	<p>P2.6.1: Establecimiento de la concepción de la norma como instrumento soporte de la gestión adecuando los contenidos y con garantías suficientes y adecuadas de acceso en entornos electrónico con seguridad e inmediatez.</p> <p>P2.6.2: Facilitar la seguridad y agilidad mediante la elaboración de documentos normalizados adecuados a la regulación normativa de los procedimientos y trámites.</p>
L3	P3.1	<b>Presencia en Internet</b>	<p>P3.1.1: Portales de Internet. Integrar, simplificar y mejorar el sistema de portales de internet del Cabildo y las políticas públicas que desarrolla.</p> <p>P3.1.2: App de ciudadanía. Implantar el canal de comunicación y tramitación que permiten las aplicaciones en dispositivos móviles fundamentalmente para colectivos que usan especialmente estos dispositivos.</p> <p>P3.1.3: Redes sociales. Integración, simplificación, normalización y mejora de la presencia del Cabildo y las políticas públicas que desarrolla en la redes sociales.</p>

L3	P3.2	<b>Tramitación electrónica</b>	<p>P.3.2.1: Sede electrónica. Ampliación de servicios y mejora de la Sede electrónica.</p> <p>P.3.2.2: Registro general electrónico. Mejora del funcionamiento del registro general electrónico.</p> <p>P.3.2.3: Sistemas de identificación y firma. Diversificación y mejora de los sistemas de identificación y firma para permitir un acceso y tramitación electrónica lo más sencillo y eficiente posible.</p> <p>P.3.2.4: Gestión electrónica de la representación. Implantar un Registro Electrónico de Apoderamientos que permita a los/as interesados/as no tener que presentar la documentación de apoderamiento más de una vez, además de agilizar notablemente la gestión (otorgamiento, consulta, bastanteo, incorporación al expediente, etc.) de la representación a todas las partes implicadas. Implantación y uso de un Registro Electrónico de habilitados.</p> <p>P.3.2.5: Notificaciones y comunicaciones electrónicas. Incorporar de forma progresiva las notificaciones y comunicaciones electrónicas para reducir los tiempos y costes de gestión de las notificaciones y comunicaciones tradicionales.</p> <p>P.3.2.6: Publicación electrónica de anuncios: simplificar e incorporar la gestión electrónica del tablón de anuncios, tablón edictal único, publicación en boletines, etc.</p>
L3	P3.3	<b>Archivo electrónico de documentos</b>	Definir e implantar las políticas y herramientas necesarias para una gestión y archivo electrónico de documentos que sea eficiente, fácil de llevar a la práctica y que asegure el cumplimiento del marco normativo.
L3	P3.4	<b>Gestión electrónica de procedimientos</b>	<p>P3.4.1: Priorizar y fomentar la racionalización previa e integración progresiva de procedimientos en el gestor de expedientes electrónicos corporativo.</p> <p>P3.4.2: Evolución y mejora de la Gestión económica y contable, Gestión de personal y nóminas, Gestión de secretaría y órganos colegiados, Gestión de patrimonio y/o inventarios, Gestión de reserva y uso de recursos públicos, Gestión de servicios jurídicos, etc.</p>
L3	P3.5	<b>Gestión electrónica de subvenciones</b>	Integración progresiva de la gestión electrónica de subvenciones en el gestor de expedientes electrónicos corporativos.
L3	P3.6	<b>Gestión electrónica de contratos</b>	Integración progresiva de la gestión electrónica de la contratación en el gestor de expedientes electrónicos corporativos.

L3	P3.7	<b>Digitalización interna</b>	Modernización, digitalización y automatización de los servicios y trámites internos.
L3	P3.8	<b>Intercambio de documentos y datos</b>	<p>P3.8.1: Continuar reduciendo los documentos que deben presentar la ciudadanía sustituyéndolos por el acceso a datos y documentos de otras Administraciones Públicas.</p> <p>P3.8.2: Automatizar la intermediación de datos de la ciudadanía a través de su integración y automatización desde el Gestor de Expedientes corporativo.</p> <p>P3.8.3: Definir e implantar una plataforma para la intermediación de datos y/o certificados del Cabildo con otras Administraciones Públicas.</p>
L3	P3.9	<b>Infraestructuras tecnológicas</b>	<p>P3.9.1: Entorno microinformático.</p> <p>P3.9.2: Redes y servicios de comunicaciones.</p> <p>P3.9.3: Servidores y aplicaciones.</p> <p>P3.9.4: Almacenamiento de datos.</p> <p>P3.9.5: Monitorización y auditoría.</p> <p>P3.9.6: Nube insular: consolidar un modelo de nube insular como soporte a una cooperación administrativa insular eficiente, basada en infraestructuras y servicios comunes. Escalado y transformación de procesos y recursos. Se apostará por un modelo de nube híbrida para garantizar una mayor resiliencia y mejor flexibilidad ante demandas de servicios puntuales, sobrecargas, fallos, etc, garantizando un servicio escalable 24x7.</p> <p>P3.9.7: Red insular: Creación de red insular de auto prestación. Definición de un modelo unificado de gestión y securización. Transformación de las comunicaciones al modelo de servicios basados en una nube insular.</p>
L3	P3.10	<b>Seguridad y protección de datos</b>	<p>P3.10.1: Implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de la seguridad de la información.</p> <p>P3.10.2: Asegurar el cumplimiento permanente de las normativas que afectan a la utilización de medios electrónicos, el tratamiento de datos personales, etc.</p> <p>P3.10.3: Vigilancia y mejora proactiva de la ciberseguridad.</p>
L4	P4.1	<b>Transparencia</b>	<p>P4.1.1: Implantación y regulación de un nuevo portal de transparencia que permita incrementar los niveles actuales de transparencia y de acceso a la información pública.</p> <p>P4.1.2: Automatización de la carga de información en el portal.</p>

L4	P4.2	<b>Participación y colaboración ciudadana</b>	Fortalecer los espacios de participación y colaboración ciudadana en los asuntos públicos.
L4	P4.3	<b>Datos abiertos y reutilización de activos</b>	<p>P4.3.1: Implantar un nuevo portal de datos abiertos que permita la integración y explotación eficiente de los conjuntos de datos ya identificados.</p> <p>P4.3.2: Automatizar la actualización de datos en el sistema, dando soporte en la medida de lo posible a la información de transparencia.</p> <p>P4.3.3: Fomentar la generación de nuevos datos integrables en el sistema.</p> <p>P4.3.4: Fomentar y dinamizar la reutilización de la información pública generando valor en la sociedad.</p>
L4	P4.4	<b>Ética pública y buen gobierno</b>	Evaluación y mejora del Código de Buen Gobierno como instrumento básico para la integridad institucional, conducta y ética profesional.
L5	P5.1	<b>Oficina del dato</b>	<p>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.</p> <p>Creación de un CMI para la gestión estratégica del propio Plan de Modernización.</p>
L5	P5.2	<b>Sistema de información geográfica</b>	Evolucionar y potenciar el uso de los sistemas de información geográfica en la prestación de servicios públicos
L5	P5.3	<b>Metodología de planificación</b>	Implantar una metodología para su aplicación en la planificación de las actividades de la corporación.
L5	P5.4	<b>Evaluación de políticas públicas</b>	Implantación de un sistema de evaluación de resultados de las políticas públicas para impulsar una gestión pública dirigida de forma estratégica.
L5	P5.5	<b>Plan normativo y de contratación</b>	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 L2). Planificar y reforzar la contratación administrativa de la Corporación racionalizando los procedimientos y propiciando la coordinación interna, así como la cooperación interadministrativa.

L6	P6.1	<b>Gestión de proyectos</b>	<p>P6.1.1: Dar continuidad y potenciar el uso de un sistema de gestión de proyectos que facilite el desarrollo y mejora de la eficiencia de los proyectos que desarrolla el Cabildo.</p> <p>P6.1.2: Aplicar el sistema a la gestión de los proyectos existentes dentro del Plan de Modernización.</p>
L6	P6.2	<b>Planificación de las estructuras organizativas</b>	<p>Definición de criterios de parametrización de la estructura organizativa soporte del ámbito competencial de la Corporación, así como planificación del desarrollo y seguimiento, abarcando el mapa funcional de actividad de las unidades.</p> <p>Formalización de criterios de distribución y asignación de espacios al personal y planificación.</p>
L6	P6.3	<b>Comunicación y colaboración interna</b>	<p>Definir los canales y espacios de comunicación e información interna con una visión compartida de la organización.</p> <p>Implantación de una herramienta para la gestión del conocimiento de las empleadas y empleados públicos, fomentando la creatividad y la innovación a partir de su participación.</p> <p>Evolución y mejora de la Intranet y Portal del de trabajadoras y trabajadores.</p>
L6	P6.4	<b>Buenas prácticas y mentorización</b>	<p>Establecer el marco y dinamizar el desarrollo progresivo de una cultura de trabajo basada en la colaboración, cooperación y la innovación, integrada en el trabajo diario.</p> <p>Establecer y desarrollar iniciativas que propicien el reconocimiento y difusión de las buenas prácticas del personal, o la realización de nuevas buenas prácticas.</p> <p>Establecer, incentivar y desarrollar medidas y acompañamiento y tutorización al personal de nuevo ingreso.</p>
L7	P7.1	<b>Gestión por competencias</b>	<p>Planificar y definir, en el marco de la gestión organizativa e integral de recursos humanos, la priorización de forma objetiva y con criterios, de las cualidades de las personas.</p>
L7	P7.2	<b>Evaluación del desempeño y carrera profesional</b>	<p>Definir, en el marco de la gestión organizativa e integral de recursos humanos, un sistema de evaluación de desempeño y carrera profesional.</p>



L7	P7.3	<b>Plan de formación</b>	Mejorar la adecuación del plan de formación a las necesidades detectadas con efectos prácticos, incorporando mayor diversidad de tipología de cursos, talleres, aprovechando en mayor medida la implementación de la formación on line, así como diseñando cursos de corta duración y medidas específicas para personal de nuevo ingreso.
L7	P7.4	<b>Smart Working</b>	Analizar y definir criterios a considerar para diseñar iniciativas en el ámbito del Smartworking combinando prioritariamente la flexibilidad horaria, el uso de las nuevas tecnologías y la dirección por objetivos.
L8	P8.1	<b>Cooperación municipal</b>	P8.1.1: Modernización municipal: ampliar el enfoque de la asistencia actual, centrada en la tecnología, para establecer como misión la modernización municipal en sentido amplio.  P8.1.2: Definir un marco de colaboración y cooperación municipal único e integrado. Creación de una Oficina de Asistencia Municipal.
L8	P8.2	<b>Cooperación SPI</b>	P.8.2.1: Modernización del Sector Público Insular. Cooperar de forma efectiva con el sector público dependiente, especialmente aquellas entidades que no se encuentran directamente incluidas en el alcance del Plan, para la modernización efectiva de las mismas definiendo y ejecutando las acciones necesarias para contribuir y automatizar la consolidación contable y financiera del Cabildo y su SPI.  P.8.2.2: Plataforma de Interoperabilidad del SPI. Con el objetivo de simplificar, agilizar y automatizar el intercambio, recopilación y tratamiento de datos entre el Cabildo, su Sector Público dependiente y otras Administraciones Públicas, fundamentalmente los relativos a datos financieros, contables y de recursos humanos.
L8	P8.3	<b>Cooperación Cabildos</b>	Dinamizar los marcos de cooperación administrativa con otros Cabildos Insulares en el seno de la Federación Canaria de Islas y entre paréntesis (FECAI).
L8	P8.4	<b>Cooperación con el Gobierno de Canarias</b>	Definir un marco de cooperación administrativa con el Gobierno de Canarias.
L8	P8.5	<b>Cooperación otras Administraciones Públicas</b>	Establecer y dinamizar los marcos de cooperación administrativa con otras Administraciones Públicas, como las Universidades Canarias.

Tabla 3. Programas y proyectos del Plan de Modernización



## 7 ORGANIZACIÓN

Todos los Órganos, Servicios y Unidades Administrativas del Cabildo Insular de Tenerife y el Sector Público dependiente, en su caso, deberán participar e implicarse de forma activa en la consecución de los objetivos perseguidos con el presente plan, correspondiendo su impulso a la Dirección Insular de Modernización y siendo las personas titulares de las Áreas y sus órganos directivos las responsables de la efectiva implicación en su ámbito competencial, debiendo fomentar la participación e implicación del personal en este proceso. En particular se definen los siguientes actores principales para la gestión del propio plan:

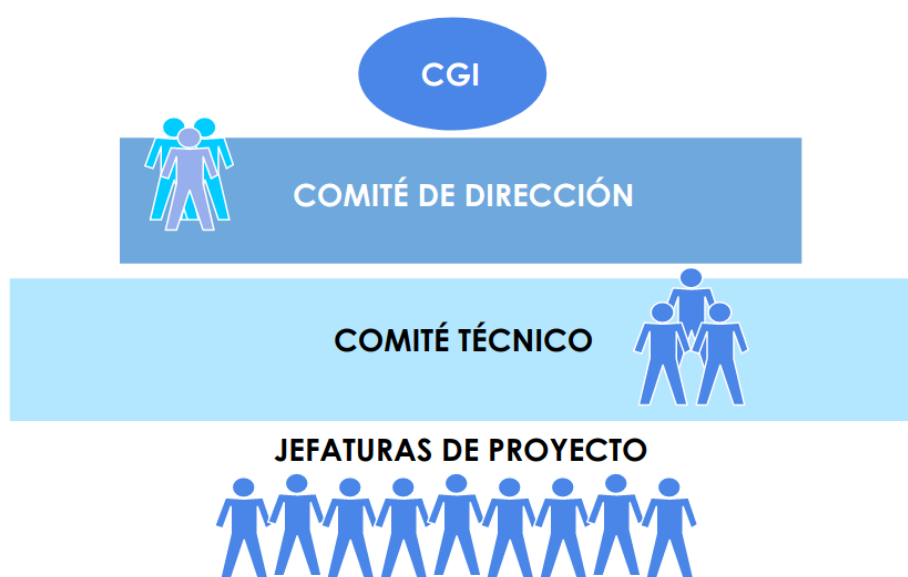


Figura 2. Organización asociada al Plan de Modernización

## 7.1 Consejo de Gobierno Insular (CGI)

Le corresponde la aprobación del Plan de Modernización, así como de las modificaciones eventuales del mismo.

Se le dará cuenta de los planes anuales de proyectos aprobados por el Comité de Dirección.

Se le dará cuenta del informe anual de seguimiento y evaluación del Plan de Modernización y le corresponde la aprobación del mismo.

## 7.2 Comité de Dirección (CD)

Le corresponde la Dirección Ejecutiva del Plan de Modernización, tendrá la naturaleza de grupo de trabajo, y es el espacio donde se deberán tomar las decisiones estratégicas.

Asume, como mínimo, las siguientes funciones:

- Impulso, coordinación, seguimiento y evaluación a nivel estratégico del Plan de Modernización.
- Elevar al CGI las propuestas de modificación al Plan de Modernización.
- Aprobación de los planes anuales con el detalle de los programas y proyectos a ejecutar durante el ejercicio correspondiente.
- Evaluar, tomar decisiones estratégicas y dar cuenta al CGI del informe anual de seguimiento y evaluación del Plan de Modernización y las decisiones asociadas.
- Podrá constituir equipos de trabajo, con la composición que sea necesaria, para el estudio y presentación de informes relacionados con los objetivos del Plan.
- Se reunirá, con carácter ordinario, como mínimo, cada seis meses y extraordinariamente cuantas veces estime necesario su Presidencia.

Serán miembros del Comité de Dirección:

- Presidencia:
  - Presidente/a del Cabildo.
- Vicepresidencia:
  - Consejera/o del Área de Presidencia, Hacienda y Modernización.
- Secretaría:
  - Persona que designe la Presidencia.

- Vocales:
  - Quienes asuman los cargos en la:
    - Dirección Insular de Coordinación y Apoyo al Presidente.
    - Dirección Insular de Modernización.
    - Dirección Insular de RRHH y Asesoría Jurídica.
    - Dirección Insular de Hacienda.
    - Consejería Delegada de Participación y Diversidad.
    - Un representante de los Organismo Autónomos.
    - Un representante de las Entidades Públicas Empresariales.
    - Jefatura del Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC.

## 7.3 Comité Técnico (CT)

Le corresponde la Dirección Técnica del Plan de Modernización, tendrá la naturaleza de grupo de trabajo, y es el espacio donde se deberán tomar las decisiones de carácter táctico-operativo.

Asume, como mínimo, las siguientes funciones:

- Impulsar, coordinación y evaluación a nivel táctico de las líneas de actuación y proyectos.
- Identificar de los posibles riesgos o desviaciones en la ejecución de los proyectos y toma decisiones asociada.
- Supervisar de la planificación detallada de las líneas de actuación y proyectos.
- Elaborar la propuesta del plan anual de proyectos y elevación al Comité de Dirección.
- Elaborar informe anual de seguimiento y evaluación y elevación al Comité de Dirección.
- Resolver las cuestiones que en materia de coordinación de las personas o equipos de distintos centros directivos puedan surgir en relación con aspectos de un mismo proyecto.
- Se reunirá con carácter ordinario, como mínimo, cada tres meses y extraordinariamente cuantas veces estime necesario su Presidencia.

Serán integrantes del Comité Técnico:

- Presidencia:
  - Consejero/a del Área de Presidencia, Hacienda y Modernización.

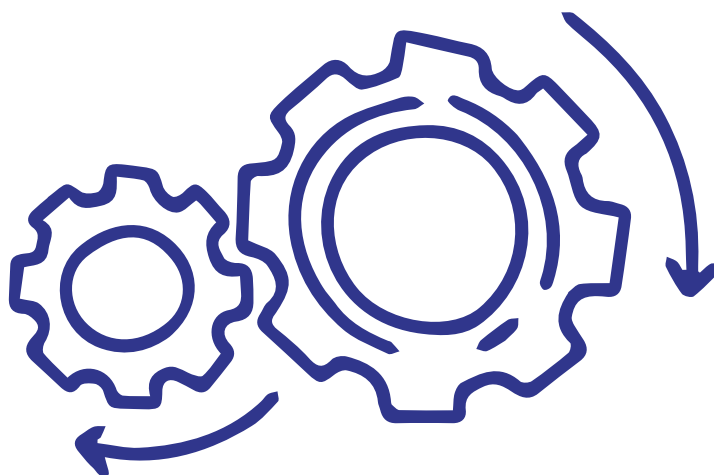
- **Secretaría:**
  - Persona que designe la Presidencia.
- **Vocales:**
  - Quienes asuman los cargos en la:
    - Dirección Insular de Modernización.
    - Dirección Insular de RRHH y Asesoría Jurídica.
    - Dirección Insular de Hacienda.
    - Jefatura de Servicio designada por la Dirección Insular de RRHH y Asesoría Jurídica.
    - Jefatura de Servicio designada por la Dirección Insular de Hacienda.
    - Jefatura del Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC.

## 7.4 Jefaturas de proyecto (JP)

Por cada proyecto se designará a una persona responsable de su jefatura. Sus funciones principales serán, como mínimo, las siguientes:

- Definición del Plan de Gestión del Proyecto.
- El seguimiento pormenorizado de la ejecución de cada proyecto.
- La propuesta al Comité Técnico de la asignación de los recursos que sean necesarios para cada proyecto.
- La resolución de eventuales obstáculos y desviaciones en la ejecución de los proyectos y, en su caso, proponer al Comité Técnico la adopción de las medidas necesarias para su resolución.
- La comprobación de que el trabajo se realice conforme a lo planificado.
- La información al Comité Técnico de la marcha de los proyectos y de los resultados obtenidos.
- La garantía del uso correcto de la grabación en los sistemas de información adscritos al desarrollo del Plan de Modernización de la información de seguimiento y ejecución: gestores documentales, gestores de proyectos, entre otros.
- La supervisión y corrección, en su caso, de la documentación de los proyectos (suficiencia, coherencia, codificación...).

La asignación de responsables a proyectos/programas se realizará en el ámbito del Plan de Gestión del Proyecto.



## 8 EJECUCIÓN

El Plan de Modernización debe ofrecer un enfoque dinámico y flexible para adaptarse a las necesidades de la sociedad de la isla de Tenerife, por tanto, su desarrollo, concreción y ejecución, sobre la base inicial de líneas de actuación, programas y proyectos definidas en el presente documento, se concretará a través de planes anuales que detallarán las acciones finalmente aprobadas y la financiación para cada ejercicio, revisando y concretando los alcances y la asignación presupuestaria correspondiente.

### 8.1 Metodología

La definición y gestión del Plan de Modernización se realizará aplicando una metodología de gestión por proyectos, en la que consideramos que un proyecto es un conjunto de tareas relacionadas que permiten lograr objetivos, con un alcance, recursos (económicos y personas) y plazos claramente definidos con anterioridad.

La gestión del Plan se basará en las siguientes claves metodológicas:

- **Alineación de objetivos:** los objetivos de cada proyecto deberán partir de los OE del Plan.
- **Control visible:** se deberán definir indicadores por cada proyecto para medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos, facilitando así la toma de decisiones y la generación de confianza.
- **Planificación detallada:** se deberán definir y acordar las cuatro preguntas básicas: qué, cuándo, cómo y quién, fomentando la utilización de buenas técnicas de planificación para hacer estimaciones más precisas.

- **Responsabilidades claras:** la responsabilidad de cada parte del proyecto debe estar perfectamente definida, asignada y acordada.
- **Control de expectativas:** se deberá definir y acordar claramente el resultado esperado del proyecto por todas las partes implicadas, gestionando el cumplimiento de expectativas durante el mismo.
- **Seguimiento proactivo:** la gestión de los proyectos deberá controlar y responder ante los problemas que surjan en alcance, recursos y plazos.

Los elementos mínimos de apoyo a esta metodología serán los siguientes:

- Herramientas de soporte: con el objetivo de facilitar y guiar la gestión se hará uso de las siguientes herramientas:
  - *Gestión de proyectos:* para el seguimiento del portfolio de proyectos global, o por líneas de actuación, a partir de la definición detallada y seguimiento de cada proyecto dentro de un plan anual.
  - *Trabajo colaborativo:* para la gestión del conocimiento a través del trabajo colaborativo de toda la documentación asociada al Plan de Modernización y a sus proyectos.
  - *Cuadros de mando:* para la actualización y consulta de los indicadores definidos para el Plan y para sus proyectos.
- Manuales: a través del desarrollo de guías para orientar el uso eficiente de la metodología y las herramientas.
- Oficina de Gestión de Proyectos (OGP): se dispondrá lo antes posible de un servicio que dará soporte y apoyo en la definición y ejecución de cada uno de los programas y/o proyectos.

Se podrán definir programas, como un conjunto de proyectos dependientes entre sí, y los programas/proyectos podrán ser de ejecución anual o plurianual.

## 8.2 Planificaciones anuales

Los planes anuales detallarán las acciones de cada proyecto finalmente aprobadas y financiadas para desarrollarse en un año concreto. Se elaborarán siguiendo las siguientes fases:

- Propuesta: elaboración de un borrador antes del 15 de octubre.
- Participación interna: hasta el 1 de noviembre.
- Aprobación: elaboración de propuesta definitiva y aprobación, antes del 15 de enero.

El contenido del plan anual, para un ejercicio determinado, será como mínimo el siguiente:

- Planificación de proyectos: relación de proyectos a desarrollar durante el ejercicio, aportando para cada uno:
  - Acta de constitución.
  - Plan de Gestión del Proyecto (PGP): que contendrá como mínimo: Objetivos, Entregables, EDT, Planificación, Responsabilidades, Costes, Beneficios, Riesgos e Indicadores específicos del proyecto
- Afectación al Plan de contratación.
- Afectación al Plan formativo.
- Afectación al Plan normativo.

La primera planificación anual a gestionar según lo indicado en el presente apartado, será la correspondiente al ejercicio 2021, ya que el año 2020 coincide con el de aprobación del Plan de Modernización.

## 8.3 Comunicación y participación

Se promoverá tanto la difusión del propio Plan como del estado de avance de su ejecución (publicación de indicadores).

La comunicación se realizará a través de los siguientes canales:

- Interno: espacio en la Intranet ([www.tenerife.int](http://www.tenerife.int)), dirigido a todo el personal y con la siguiente información mínima:
  - Borradores de documentos.
  - Indicadores de resultado del Plan de Modernización y de los proyectos.
- Externo: espacio en el portal de internet ([www.tenerife.es](http://www.tenerife.es)), dirigido a la ciudadanía y con la siguiente información mínima:
  - Documentos aprobados.
  - Indicadores de resultado del Plan de Modernización.

Se promoverá la participación en la elaboración, desarrollo y evaluación del Plan de Modernización y sus proyectos, aplicándola en:

- Participación interna:
  - Para la elaboración del Plan de Modernización.

- Para el desarrollo de las planificaciones anuales.
- Para la ejecución y desarrollo de los proyectos.
- Participación externa:
  - Para la ejecución, desarrollo y evaluación de algunos proyectos.

## 8.4 Seguimiento y evaluación

El Plan de Modernización se evaluará anualmente una vez finalizado cada ejercicio presupuestario. El informe anual de seguimiento y evaluación, que será elaborado por el Comité Técnico, y aprobado por el Comité de Dirección, antes del 1 de marzo del año siguiente al de evaluación, contendrá como mínimo:

- Evaluación del grado de ejecución de los proyectos/programas previstos en el plan anual (tareas planificadas vs realizadas, junto con el análisis de causas y mejoras).
- Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos en base a los indicadores de resultado definidos en el Plan y en los proyectos (evolución de indicadores, metas propuestas vs alcanzadas, junto con el análisis de causas y mejoras):
  - Indicadores del Plan de Modernización: son los definidos en el plan, y que estarán asociados al cumplimiento de los OE del Plan de Modernización.
  - Indicadores de proyecto: son los definidos en cada proyecto y estarán asociados al cumplimiento de los Objetivos del mismo.
- Propuesta de mejoras y/o modificaciones al Plan de Modernización.

## 8.5 Modificación

Para la modificación del Plan de Modernización se deberán seguir las siguientes fases:

- Propuesta: el Comité de Dirección, a iniciativa propia o en base a las propuestas recibidas por el Comité Técnico, elevará al CGI la propuesta correspondiente de cambios en el Plan de Modernización.
- Aprobación: será realizada por el CGI.
- Publicación: se realizará en el espacio en el portal de internet reservado para el Plan de Modernización.



## 9 ALINEACIÓN CON OBJETIVOS

A continuación, se indican los diferentes Objetivos Estratégicos (OE) sobre los que impacta cada uno de los proyectos que forman parte de las diferentes líneas de actuación:

Cód.	Proyectos	OE relacionados
P1.1	Sistema de gestión de la calidad	OE1
P1.2	Sugerencias y quejas	OE1, OE5
P1.3	Cartas de servicio	OE1, OE4
P1.4	Atención a la ciudadanía	OE1, OE2, OE3
P1.5	Ciudadanía digital	OE1, OE2, OE3
P1.6	Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	OE1, OE4, OE5
P2.1	Catálogo de procedimientos	OE1, OE4
P2.2	Simplificación de procedimientos	OE1, OE2, OE3
P2.3	Lenguaje administrativo claro y lectura fácil	OE1
P2.4	Automatización de la tramitación	OE1, OE2, OE3
P2.5	Control interno	OE1, OE2
P2.6	Asesoría Jurídica	OE1, OE3
P3.1	Presencia en Internet	OE1, OE2, OE3
P3.2	Tramitación electrónica	OE1, OE2, OE3
P3.3	Archivo electrónico de documentos	OE1, OE2, OE3
P3.4	Gestión electrónica de procedimientos	OE1, OE2, OE3
P3.5	Gestión electrónica de subvenciones	OE1, OE2, OE3
P3.6	Gestión electrónica de contratos	OE1, OE2, OE3
P3.7	Intercambio de documentos y datos	OE1, OE2, OE3
P3.8	Infraestructuras tecnológicas	OE2
P3.9	Seguridad y protección de datos	OE1, OE4
P4.1	Transparencia	OE4, OE5
P4.2	Participación y colaboración ciudadana	OE1, OE4, OE5
P4.3	Datos abiertos y reutilización de activos	OE4, OE5
P4.4	Ética pública y buen gobierno	OE1, OE4

P5.1	Oficina del dato	OE1, OE4, OE5
P5.2	Sistema de información geográfica	OE1, OE2
P5.3	Metodología de planificación	OE1
P5.4	Evaluación de políticas públicas	OE1, OE4
P5.5	Plan normativo y de contratación	OE2, OE4
P6.1	Gestión de proyectos	OE1, OE2
P6.2	Entorno colaborativo interno	OE1, OE2
P6.3	Comunidades de buenas prácticas y mentorización	OE2, OE3, OE5
P6.4	Digitalización interna	OE2, OE3
P7.1	Gestión por competencias	OE1, OE2
P7.2	Evaluación del desempeño	OE1, OE2
P7.3	Plan de formación	OE1, OE2
P7.4	Smart Working	OE1, OE2
P8.1	Cooperación municipal	OE1, OE2, OE5
P8.2	Cooperación SPI	OE1, OE2, OE5
P8.3	Cooperación Cabildos	OE1, OE2, OE5
P8.4	Cooperación otras Administraciones Públicas	OE1, OE2, OE5

*Tabla 4. Alineación de proyectos con OE*

## 9.1 Financiación

Para los proyectos inicialmente identificados en el Plan de Modernización, se ha realizado la siguiente estimación económica global, con el correspondiente desglose anual, considerando solamente las necesidades de contratación:

Línea	Total	2020	2021	2022	2023
L1. Calidad de los servicios públicos	3.300.000,00 €	753.000,00 €	843.000,00 €	902.000,00 €	802.000,00 €
L2. Simplificación administrativa	440.000,00 €	0,00 €	170.000,00 €	150.000,00 €	120.000,00 €
L3. Administración electrónica	5.487.000,00 €	842.000,00 €	1.255.000,00 €	1.875.000,00 €	1.515.000,00 €
L4. Gobierno Abierto	1.095.000,00 €	25.000,00 €	445.000,00 €	555.000,00 €	70.000,00 €
L5. Dirección por objetivos	1.070.000,00 €	135.000,00 €	275.000,00 €	360.000,00 €	300.000,00 €
L6. Innovación organizativa	690.000,00 €	20.000,00 €	290.000,00 €	240.000,00 €	140.000,00 €
L7. Gestión del talento	240.000,00 €	0,00 €	110.000,00 €	110.000,00 €	20.000,00 €
L8. Cooperación interadministrativa	4.797.000,00 €	1.197.000,00 €	1.200.000,00 €	1.200.000,00 €	1.200.000,00 €
Totales	17.119.000,00 €	2.972.000,00 €	4.588.000,00 €	5.392.000,00 €	4.167.000,00 €

*Tabla 5. Horizonte de financiación estimada de los proyectos del Plan de Modernización.*

## 9.2 Calendario

La planificación temporal prevista para el desarrollo de cada uno de los proyectos es la que se muestra a continuación. El documento de gestión de cada proyecto y el Plan Anual concretarán la planificación temporal.

Cód.	Proyecto	2020	2021	2022	2023
P1.1	Sistema de gestión de la calidad				
P1.2	Sugerencias y quejas				
P1.3	Cartas de servicio				
P1.4	Atención a la ciudadanía				
P1.5	Ciudadanía Digital				
P1.6	Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía				
P2.1	Catálogo de procedimientos				
P2.2	Simplificación de procedimientos				
P2.3	Lenguaje administrativo claro y lectura fácil				
P2.4	Automatización de la tramitación				
P2.5	Control interno				
P2.6	Asesoría Jurídica				
P3.1	Presencia en Internet				
P3.2	Tramitación electrónica				
P3.3	Archivo electrónico de documentos				
P3.4	Gestión electrónica de procedimientos				
P3.5	Gestión electrónica de subvenciones				
P3.6	Gestión electrónica de contratos				
P3.7	Digitalización interna				
P3.8	Intercambio de documentos y datos				
P3.9	Infraestructuras tecnológicas				
P3.10	Seguridad y protección de datos				
P4.1	Transparencia				
P4.2	Participación y colaboración ciudadana				
P4.3	Datos abiertos y reutilización de activos				
P4.4	Ética pública y buen gobierno				
P5.1	Oficina del dato				
P5.2	Sistema de información geográfica				
P5.3	Metodología de planificación				
P5.4	Evaluación de políticas públicas				
P5.5	Plan normativo y de contratación				
P6.1	Gestión de proyectos				
P6.2	Planificación de las estructuras organizativas				
P6.3	Entorno colaborativo interno				
P6.4	Buenas prácticas y mentorización				
P7.1	Gestión por competencias				
P7.2	Evaluación del desempeño				

P7.3	Plan de formación				
P7.4	Smart Working				
P8.1	Cooperación municipal				
P8.2	Cooperación SPI				
P8.3	Cooperación Cabildos				
P8.4	Cooperación con el Gobierno de Canarias				
P8.5	Cooperación otras Administraciones Públicas				

*Tabla 6. Horizonte temporal estimado de los proyectos del Plan de Modernización.*

# 10 INDICADORES

Los indicadores de alto nivel para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan de Modernización son los que se definen a continuación:

Objetivo	Nombre	Descripción
OE1	Resultado de la encuestas de satisfacción a la ciudadanía	Resultado de las encuestas de satisfacción a la ciudadanía por cada uno de los canales de atención ciudadana
OE1	Nº de quejas	Número de quejas presentadas por la ciudadanía
OE1	% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas	Porcentaje de incidencias comunicadas respecto a las solicitudes electrónicas presentadas
OE2	% de reducción del tiempo medio de tramitación	Valor medio de reducción de los tiempos de tramitación de los procedimientos del catálogo de procedimientos
OE3	Nº de registros electrónicos	Número de registros electrónicos presentados
OE3	Nº de notificaciones electrónicas	Número de notificaciones electrónicas practicadas
OE3	% de reducción media de las cargas administrativas	Valor medio de reducción de las cargas administrativas de los procedimientos del catálogo de procedimientos
OE3	% de procedimientos con medidas de simplificación	Procedimientos en los que se ha realizado un estudio de simplificación y se ha implantado algunas medidas
OE4	Índice de Transparencia de Canarias	Resultado de la evaluación del Comisionado de Transparencia
OE5	Nº de personas en procesos participativos	Número de personas que han participado en procesos participativos
OE5	Nº de procesos participativos	Número de procesos participativos realizados

*Tabla 7. Indicadores del Plan de Modernización*



# 11 REFERENCIAS

[Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020](#)

[Plan de Transformación Digital de la AGE y sus OOPP \(Estrategia TIC\) 2015-2020](#)

[Estrategia Marco Canaria de Gobierno Abierto 2017-19](#)







**#TransformarCabildoModoOn**