



# Planificación por proyectos





Este texto está sujeto a la licencia Creative Commons  
Attribution-Noncomercial 4.0. International License.  
Para ver una copia de la licencia,  
visitar: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

25 de febrero de 2022

# Índice

<b>0.1</b> Dinámica de colaboración para mejorar la gestión de la alimentación en los centros del IASS	<b>5</b>
<b>0.2</b> Nuevo modelo de atención a la ciudadanía	<b>13</b>
<b>0.3</b> Lenguaje claro y lectura fácil	<b>19</b>
<b>0.4</b> Metodología para la elaboración de planes de modernización municipales	<b>25</b>
<b>0.5</b> Nuevo modelo de atención virtual a mujeres víctimas de violencia de género	<b>29</b>
<b>Tabla resumen (entregables y abonos)</b>	<b>37</b>





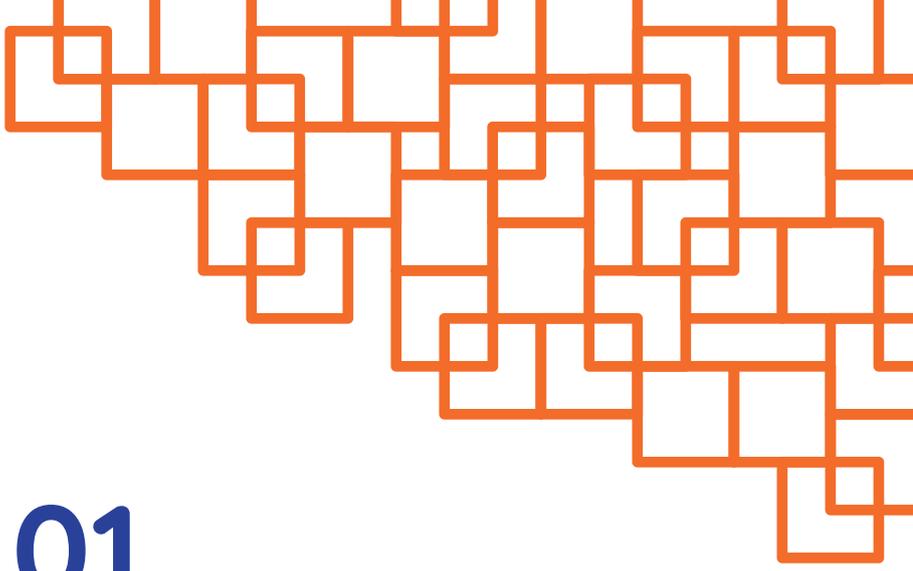
# Dinámica de colaboración para mejorar la gestión de la alimentación en los centros del IASS





**Coordina:**

Laboratorio de Innovación Social  
de la Universidad de La Laguna (LabINS)



# 01.

## Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS

### 01.1 CONTEXTUALIZACIÓN

La gestión de un servicio público como son los comedores de los centros sociosanitarios influyen más allá de la alimentación, ya que tienen la responsabilidad social de cuidar y atender en el ámbito de la salud y el bienestar a personas y colectivos de nuestra isla de Tenerife que requieren de un cuidado y atención especial.

En Tenerife el Instituto de Atención Social y Sociosanitario (IASS) dispone de 8 centros sociosanitarios ubicados en diferentes municipios que responden a las necesidades de diferentes colectivos: mujeres en situación de violencia de género, personas con discapacidad, niños, niñas y jóvenes en situación de desamparo, personas mayores, entre otras. Esta diversidad atiende al ímpetu de responder a las necesidades de las personas ante las adversidades de la vida con independencia de su edad. La propuesta de este proyecto está diseñada para ese grupo concreto de centros sociosanitarios.

Hornear un proyecto de este tipo requiere tomar conciencia desde el momento de su planteamiento teórico en cómo existen numerosos problemas que afectan a nuestra salud relacionados con la alimentación, así como el impacto social y medioambiental que tienen los comedores en la sociedad. En pocas ocasiones la ciudadanía se mira en el espejo de la Administración Pública salvo para ejercer una crítica, con

este proyecto vamos a poder facilitar mediante la participación la elaboración de un constructo diferente, que permitirá a quién lo desee ver como desde una buena práctica de intervención pública se genera valor y conocimiento que redundan en el beneficio de todos y todas.

Mucha bibliografía científica hace evidente la tendencia de relacionar la alimentación con la salud "física" y "mental". Es por ello que somos conscientes de que se cocinan más que alimentos en nuestros comedores sociosanitarios, gracias al esfuerzo diario de grandes profesionales. Son estos **ingredientes sociales** los que buscamos que generen reacciones entre los diferentes recursos y todas las personas que están relacionadas con los mismos, para que sientan como propias las decisiones que se toman en cuanto a algo tan serio, responsable y placentero, como su alimentación.

Facilitar el que se interceda un paso más allá en cuanto a generar procesos de transformación interna y de innovación social, para la mejora de la calidad de vida de las personas, obliga a levantar la mirada más allá de cada comedor sociosanitario, alineando nuestros planteamientos de mejora con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030.

Debiendo cocinar en los diferentes fuegos de nuestra cocina creativa el medio ambiente, pro-

cedencia de alimentos, eficiencia energética de los equipos utilizados, consumo de agua entre otros. Nuestros comedores son ya una pieza clave para sensibilizarnos sobre la importancia de una alimentación sana, equilibrada y sostenible.

La receta para poder elaborar esa "Mejora de la Gestión de la Alimentación en los Centros del IASS" se lleva a cabo en varias fases de trabajo, a través de las cuáles habrá:

- Investigación.
- Acción.
- Participación.

Todas ellas a llevar a cabo durante el presente año.

Es importante recalcar que al igual que tener al lado a un/a Chef puede servirnos para aprender, al equipo técnico de este proyecto se podrá sumar en algunos momentos de las diferentes fases una persona experta en Nutrición con el objetivo de contrastar y validar las propuestas que vayan generando de forma participativa las personas desde cada centro sociosanitario.

Alcanzar un equilibrio en cuanto a los conceptos de salud, bienestar, sostenibilidad y economía, será el condimento secreto para que nuestro proyecto genere los resultados que esperamos.

### 01.2 OBJETIVOS

#### Generales

1. Definir, de forma conjunta y consensuada entre las diferentes personas, los estándares de calidad de la comida que se sirve en los centros del IASS, (de tal forma que sea nutricionalmente adecuada y lo más satisfactoria posible para los usuarios).
2. Estimular la participación de las personas y agentes implicados de forma directa o indirecta en el proceso de alimentación de los centros sociosanitarios.

#### Específicos

1. Identificar los *puntos fuertes y débiles del modelo de gestión actual de la alimentación en los centros del IASS*, tomando como referencia a las personas beneficiarias, sus familias, personal técnico así como los pro-

fesionales de cocina para acercarnos a la realidad de las personas implicadas en el proceso.

2. Identificar si existen canales de comunicación entre el personal de los diferentes comedores, así como entre cada comedor social y las personas beneficiarias.
3. Promover la realización de *dinámicas de colaboración entre el personal de cocina de los diferentes comedores*, para unificar un mismo menú.
4. Promover la realización de dinámicas de participación en el *diseño de los menús* de todas las personas beneficiarias, sus *familias y trabajadoras/es* de un comedor, para que se sientan parte activa de la toma de decisiones de su propia alimentación además de cohesionar a las mismas.
5. Promover la realización de dinámicas de *preparación de alguna de las cuatro comidas* que se sirven por parte de las personas beneficiarias, como medio para fomentar su autonomía personal.

### 01.3 PARTICIPANTES

En el análisis de la propuesta para la "Mejora de la Gestión de la Alimentación en los Centros del IASS", las personas destinatarias del mismo son:

- Personas usuarias y sus familiares.
- Personal Técnico de cada recurso.
- Personal de cocina y personal de comedor (auxiliares de enfermería y operarios/as de servicios generales).
- Directoras y Directores de los centros.

Las edades que se tendrán en cuenta oscilan entre los 0 y más de 90 años, lo que da una imagen del amplio espectro social que atienden los comedores sociales.

A continuación detallamos el perfil de la población beneficiaria atendiendo a los diferentes recursos en los que se encuentran.



## 01.4 METODOLOGÍA

Dar una visión creativa, atendiendo a las diferentes intervinientes para buscar alternativas de soluciones a problemas complejos, diseñando y probando diferentes enfoques y puesta en práctica.

La puesta en marcha de un proceso participativo para la mejora en la calidad de un servicio público que atiende a personas con edades comprendidas entre los 0 y más de 90 años de edad, exige un compromiso moral hacia una máxima que ha de mantenerse viva durante la duración del mismo, y es la **"horizontalidad"** que se debe generar entre personas beneficiarias, sus familias, personal técnico y de gestión y las profesionales del equipo que promueven el mismo. Todo ello se traduce en que todas las propuestas generadas partan desde la "co-creación colectiva" más allá de los intereses individuales o alejados de objetivos comunes.

El papel de las profesionales que llevamos a cabo este proyecto es "facilitar" que las condiciones para generar cambios se sucedan, al igual que tenemos en una cocina un compendio de ingredientes para cocinar, buscaremos dentro del recetario social con el que tenemos la gran oportunidad de trabajar las condiciones idóneas para que puedan ser escuchadas, tenidas en cuenta y sobre todo que se sientan parte activa de los procesos que se suceden en su vida.

Desde la premisa de que todas las personas podemos aportar a un beneficio común, la metodología a aplicar:

- Favorece la implicación en los diferentes aspectos del proyecto a los diferentes agentes implicados.
- Reconoce y pone en valor las opiniones de todas las personas implicadas.
- Crea espacios de intercambio y de construcción de propuestas.
- Atiende a las características y funcionamiento de cada persona, creando las adaptaciones y condiciones necesarias para la participación óptima de cada una de ellas.
- Hace partícipe de los resultados obtenidos y de las propuestas generadas a todas las personas implicadas.

Entre las herramientas que utilizaremos en las diferentes fases serán las siguientes:

- Entrevistas abiertas.

- Entrevistas semiestructuradas.
- Encuestas de satisfacción.
- Instrumentos de recogida de información digitales sobre aspectos relacionados con la "Gestión de la alimentación en los Centros del I.A.S.S".

- Dinámicas de cohesión grupal.
- Dinámicas de comunicación.
- Dinámicas colaborativas de búsqueda de resolución de soluciones.

- Dinámicas de reconocimiento y puesta en valor de las labores del personal de cada centro sociosanitario.

Es importante añadir un matiz que salpica la utopiedad del proyecto planteado, y es como adaptar lo interpretado a la situación sanitaria actual por la Covid-19. Es por ello que quizás muchos procesos planteados sufran modificaciones en su ejecución y diseño para respetar las indicaciones de las Autoridades Sanitarias.

Recursos	Población Beneficiaria
Centro Nuestra Señora de Los Dolores	99 pacientes con alto requerimiento sanitario, además de atender a otros 20 usuarios que acuden de forma habitual al Centro de Estancias Diurnas.
CAMP. Reina Sofía	40 plazas de atención diurna y 56 plazas de atención residencial.
Hospital Febles Campos	270 plazas destinadas a alto requerimiento sanitario.
Residencia de Mayores de Ofra	Presta servicios residenciales a personas mayores y su capacidad asciende a 174 plazas
Hospital de la Santísima Trinidad	99 personas afectadas de enfermedades crónicas, con alta dependencia para realizar las actividades elementales de la vida diaria.
Centro Maternal Nuestra Señora de la Paz	Adolescentes en estado de gestación o con hijos a su cargo y que por una situación de extrema gravedad requieren protección y apoyo. Así como niños, niñas y adolescentes en grave riesgo o cualquier otra causa que exija una intervención inmediata, o cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Viceconsejería de Políticas Sociales.
Hogar Sagrada Familia	Niños, niñas y adolescentes, cuya tutela o guarda ha sido asumida por Viceconsejería de Políticas Sociales, reciben una atención integral durante el tiempo necesario para conseguir la reintegración en su familia de origen o, cuando ello no sea posible, para su inserción en acogimiento familiar o adopción, o, en su caso, durante el tiempo que transcurra hasta que cumplan la mayoría de edad, obtengan el beneficio de la misma o se emancipen.
Casa de la Mujer	Mujeres que han sido víctima de violencia de género o se encuentran en situación de riesgo, y que precisen no retornar a su domicilio, así como las y los menores de edad a su cargo, o cualquier otra persona que dependa de ella legalmente (personas sujetas a la patria potestad, tutela, curatela o guarda, acogimiento o representación legal).



01.5 CRONOGRAMA.

ACCIONES/TAREAS/ENTREGABLES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS	ASOCIACIÓN GIRO											
Planificar la temporalización de las acciones a llevar a cabo.	■	■										
Diseño de los instrumentos de diagnóstico, formato entrevistas y encuestas.	■	■										
Presentación a las direcciones de los Centros de Atención Sociosanitaria.	■	■										
<b>INFORME INICIAL. Diseño y planificación.</b>			■									
Recogida de información.			■	■								
Análisis de los resultados obtenidos.				■	■							
Diseñar las dinámicas colaborativas.					■							
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Metodología y planificación de los procesos.</b>					■							
Intervención directa con agentes clave del proyecto.						■	■	■	■			
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Estándares de calidad de la comida en centros IASS.</b>									■			
Volcado de datos recabados (propuestas/instrumentos).										■	■	
Evaluación global de las diferentes fases.											■	■
Análisis con propuestas de mejora.											■	■
<b>INFORME DE CIERRE. Propuestas de mejora de la gestión. Dinámicas para mejorar la comunicación.</b>												■

01.6 ENTREGABLES

PROYECTOS/ MESES	MARZO	MAYO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
1. Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Metodología y planificación de los procesos	INFORME DE SEGUIMIENTO. Estándares de calidad de la comida que se sirve en los centros del IASS	INFORME DE CIERRE Propuestas de mejora de la gestión. Dinámicas para mejorar la comunicación.





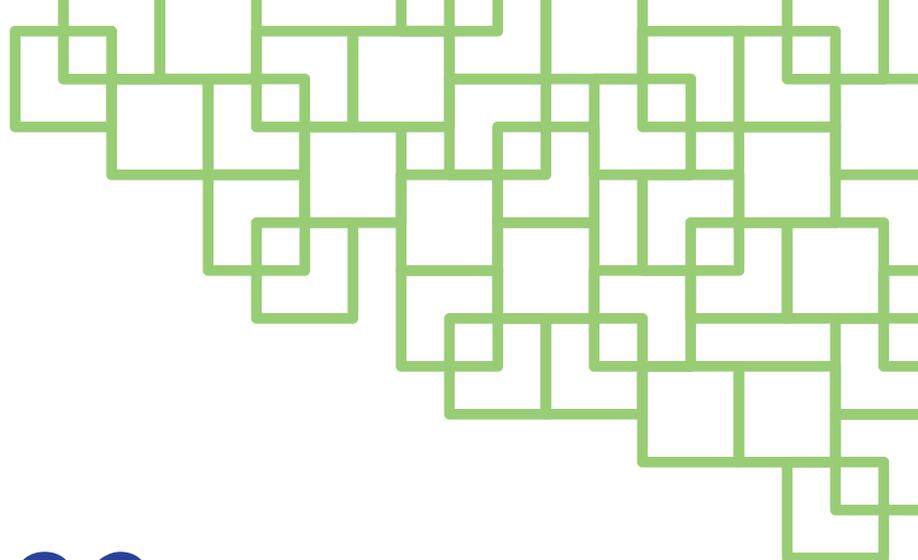
# Nuevo modelo de atención a la ciudadanía





**Coordina:**

Laboratorio de Innovación Social  
de la Universidad de La Laguna (LabINS)



# 02.

## Nuevos modelos de atención a la ciudadanía

### 02.1 CONTEXTUALIZACIÓN

El proyecto Nuevo Modelo de Atención a la Ciudadanía que quiere implantar el Cabildo de Tenerife para mejorar servicios públicos tal y como contempla el Plan de Modernización, requiere, en su primera fase, de un estudio integral del servicio de atención ciudadana actual teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las personas, colectivos específicos, otras entidades privadas y públicas usuarias del servicio, así como valorar la opinión del personal técnico y administrativo que atiende dicho servicio. Un estudio que debe aunar las diferentes perspectivas: estratégica, procesual, organizativa y tecnológica, y los distintos canales que se utilizan para la atención ciudadana.

Para ello se plantea, como primera fase, realizar un diagnóstico participativo cuyo análisis de los resultados obtenidos sirva de guía para la elaboración de las dos fases siguientes, de diseño de un nuevo modelo de atención ciudadana y definición de un plan de implantación.

El diagnóstico participativo a su vez se realizará teniendo en cuenta los distintos canales de atención (presencial, telefónico y telemático). En una primera etapa se contempla abarcar el relacionado con el servicio ofrecido a través de la sede electrónica del cabildo.

Por lo tanto, nos centramos en esta primera etapa de diagnóstico participativo.

### 02.2 OBJETIVO

Obtener propuestas que mejoren la Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife a través de un diagnóstico participativo que detecte las problemáticas y necesidades que las distintas personas y entidades usuarias tienen al utilizar el Portal Web, así como del personal del Cabildo cuyo trabajo este relacionado con la Sede Electrónica.

### 02.3 PARTICIPANTES

Para el análisis externo	1. Ciudadanía
	2. Entidades ciudadanas (de mayor y menor tamaño)
	3. Grupos de personas con necesidades específicas o dificultades: cognitiva, visual, motoras, personas mayores, atención a la brecha digital y también se tendrá en cuenta la brecha de género.
	4. Profesionales autónomos/as y empresas
	5. Ayuntamientos
Para el análisis externo	6. Personal técnico y administrativo del Cabildo de Tenerife relacionados con el servicio de la sede electrónica y con los otros canales de atención ciudadana.

### 02.4 METODOLOGÍA

#### a. Diagnóstico participativo:

- Mapeo de actores/as y acciones concretas
- Encuestas
- Entrevistas semi-estructuradas
- Atención presencial personalizada para la visualización de problemáticas concretas.
  - Reuniones para la diagnosis sobre problemas y necesidades a través de técnicas participativas: trabajo grupal sobre experiencias visualizadas y puesta en común de propuestas base.
  - Encuentro Hackathon (o adaptación de la metodología de patrones de co-creación) para el desarrollo de propuestas técnicas a la diagnosis previamente realizada con valoración y selecciones de las mejores propuestas.



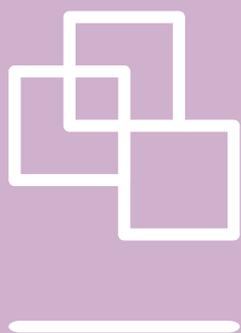
## 02.5 CRONOGRAMA

ACCIONES/TAREAS/ENTREGABLES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2. Nuevo modelo de atención a la ciudadanía	EN-PROCESO											
Trabajo pre-diagnosis. Mapeo detallado de líneas de trabajo, acciones concretas y actores.	■	■										
Diseño de instrumentos.		■										
<b>INFORME INICIAL. Diseño y planificación.</b>			■									
Encuestas difusión y análisis.			■									
Entrevistas				■								
Atención presencial personalizada.				■								
Encuentros por grupos de usuarios.				■	■							
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Diagnósis.</b>					■							
Análisis de resultados.						■	■	■				
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Proceso participativo de ideación de nuevo modelo.</b>									■			
Redacción informe final con propuestas.										■	■	
<b>INFORME DE CIERRE. Propuesta de acciones de mejora Sede electrónica/web.</b>												■

## 02.6 ENTREGABLES

PROYECTOS/ MESES	MARZO	MAYO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
2. Nuevo modelo de atención a la ciudadanía	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Diagnósis	INFORME DE SEGUIMIENTO. Proceso participativo de ideación de nuevo modelo	INFORME DE CIERRE. Propuesta de acciones de mejora. Sede electrónica/web.





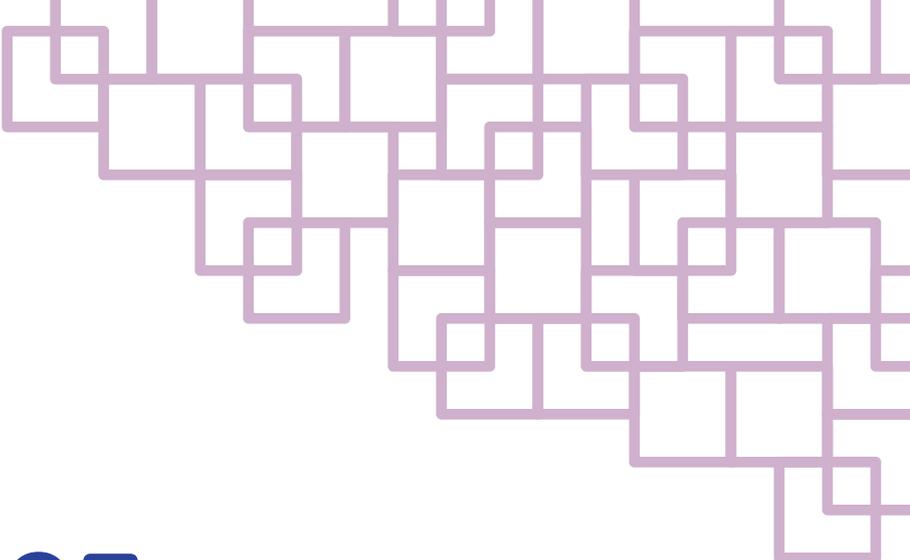
# Lectura y lenguaje claro





**Coordina:**

Laboratorio de Innovación Social  
de la Universidad de La Laguna (LabINS)



# 03.

## Lectura y lenguaje claro

### 03.1 CONTEXTUALIZACIÓN

El Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (2014), el código de Buen Gobierno (2015), y el Plan de Modernización 2020-2023, recogen entre sus principios la orientación a la ciudadanía y la mejora de los servicios públicos a través de la participación y la colaboración ciudadana en los asuntos públicos. En este marco, el Cabildo de Tenerife aspira a convertirse en una administración más moderna y eficiente, facilitando el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones. Para ello, es necesario que la ciudadanía pueda entender la información que le ofrece la administración insular, sin dificultad y sin ayuda de ningún tipo de intermediación.

Para dar respuesta a esta necesidad, el campo de la comunicación dispone de herramientas como el lenguaje claro y lectura fácil ambas con el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje que se quiere transmitir; y aunque el propósito final es el mismo, difieren en cuanto a quién va dirigido y al cómo hacerlo. De manera general el lenguaje claro va dirigido al conjunto de la población y se basa en una serie de normas de redacción que facilitan la comprensión de la información (uso de la voz activa, frases cortas, presentar la información de forma que destaque lo más relevante en la disposición y diseño de los textos...).

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.

*"La Comunicación Clara significa transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía por cualquiera de los diferentes canales actuales (papel, teléfonos móviles, ordenadores y otros dispositivos) y adaptada a sus particularidades".*

La información que el Cabildo pone a disposición de la ciudadanía en relación a sus derechos y sus deberes, a los servicios y trámites de los que se pueden beneficiar, así como la información sobre proyectos que les puedan resultar de interés, deben ser transmitidos de forma clara y efectiva.

Asimismo, para dar cumplimiento al derecho de acceso a la información contemplado en el marco de la transparencia pública es condición básica que la información esté disponible y sea accesible y es condición básica para promover la participación de la ciudadanía.

### 03.2 OBJETIVOS

#### Objetivos estratégicos:

- Mejorar la calidad de los servicios públicos.
- Reducir los tiempos de tramitación.
- Reducir las cargas administrativas.
- Hacer transparente la actividad de Cabildo.
- Fomentar la participación y colaboración.

#### Objetivos específicos:

- Potenciar la comunicación clara por parte del Cabildo.
  - Mejorar la usabilidad de los trámites y servicios dirigido 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.

### 03.3 PARTICIPANTES

- Personal del Cabildo de Tenerife.
- Ciudadanía.
- Personal de otras AAPP.

### 03.4 METODOLOGÍA

Partiendo de que la lectura y el lenguaje claro es es sí mismo una metodología, en este proyecto se desarrollará una metodología participativa y colaborativa en la que se iniciará con una diagnosis de situación. A partir de los resultados que se desprendan de esta diagnosis, se diseñará la propuesta formativa al personal de Cabildo en esta materia.

Señalar la importancia de la realización de dos experiencias piloto en los servicios y trámites que se determinen en función de los datos recabados, con una finalidad clara, el avance en la mejora de la comunicación con la ciudadanía.

Elaboración de una Guía de recomendaciones sobre Lenguaje y comunicación clara.

Realización de unas Jornadas abiertas para difundir los resultados obtenidos y conocer experiencias de éxito.

Finalmente se preparará y adaptará el modelo para su extensión a los ayuntamientos.



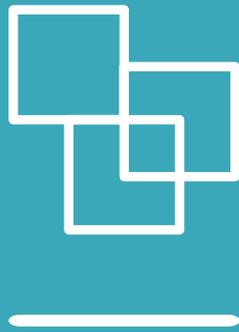
### 03.5 CRONOGRAMA

ACCIONES/TAREAS/ENTREGABLES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3. Lectura y lenguaje claro												
Diseño y planificación de las acciones a llevar a cabo.												
<b>INFORME INICIAL. Diseño y planificación.</b>												
Diagnóstico de situación y propuestas de mejora												
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Diagnóstico y elección de pilotajes.</b>												
Diseño y preparación de la formación.												
Diseño y desarrollo de los pilotajes												
Testeo con grupos de contraste para valorar los cambios realizados en los trámites pilotaje.												
Redacción de una Guía sobre Lenguaje y Comunicación Clara.												
Impartición de la formación.												
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Pilotajes, formación y guía.</b>												
Realización de Jornadas Abiertas.												
Preparar y adaptar el modelo para su extensión a los ayuntamientos.												
<b>INFORME DE CIERRE. Jornadas de presentación guía. Evaluación y puesta de continuación.</b>												

### 04.6 ENTREGABLES

PROYECTOS/ MESES	MARZO	MAYO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
3. Lenguaje claro y lectura fácil	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Diagnóstico y elección de pilotajes	INFORME DE SEGUIMIENTO. Pilotajes, formación y guía	INFORME DE CIERRE. Jornadas presentación guía. Evaluación y propuesta de continuación





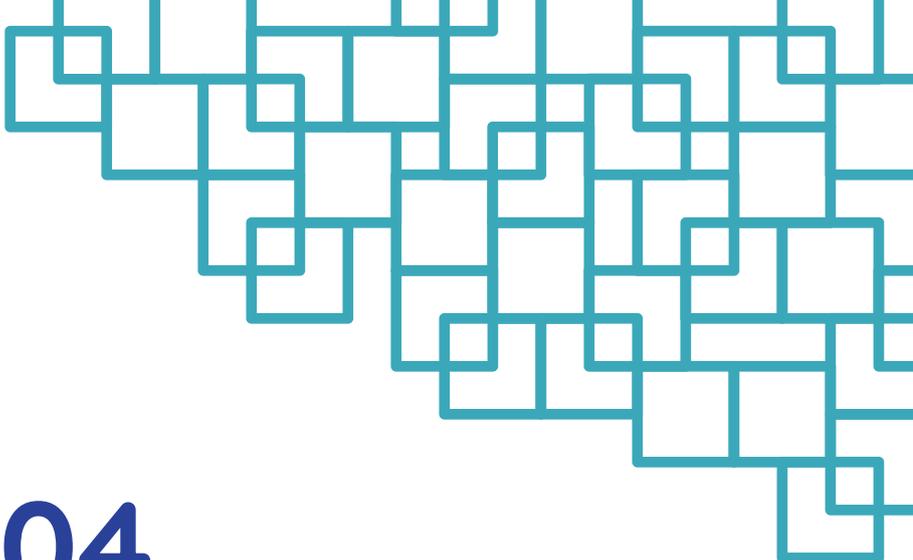
# Metodología para la elaboración de planes de modernización municipales





**Coordina:**

Laboratorio de Innovación Social  
de la Universidad de La Laguna (LabINS)



# 04.

## Metodología para la elaboración de Planes de Modernización Municipales

### 04.1 CONTEXTUALIZACIÓN

Las administraciones públicas deben servir a la ciudadanía, ser un punto de apoyo donde la comunicación sea bidireccional. Para ello, deben adaptarse a los nuevos contextos para facilitar los procesos.

La modernización y la transformación digital es indispensable para mejorar el modelo de funcionamiento de estas administraciones. Los planes de modernización municipales son una hoja de ruta donde se encuentran los diferentes pasos a seguir para generar un cambio. Este cambio debe estar alineado con las características y necesidades del territorio. Suponiendo una mejora significativa y facilitando una relación más directa entre los/as agentes implicados.

### 04.2 OBJETIVOS

El desarrollo del Plan de Modernización del Ayuntamiento de la Matanza tiene como objetivos:

1. Promover un modelo más eficaz, eficiente, ágil y cercano con la ciudadanía
2. Implementar el uso de las nuevas tecnologías, sin que supongan una barrera para la ciudadanía
3. Establecer una comunicación más directa, participativa y transparente
4. Fomentar el desarrollo económico, social y sostenible del municipio

### 04.3 METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el Plan de Modernización se propone:

1. **Estudio y análisis del punto de partida**
  - Estudio y análisis de planes de otras Administraciones Públicas
  - Estudio y análisis del estado actual del Ayuntamiento de la Matanza
  - Reunión con el Ayuntamiento de la Matanza para conocer su punto de partida
2. **Borrador del Plan de Modernización**, con una primera aproximación a los principios, los objetivos estratégicos y las líneas de actuación, basado en el estudio y análisis anterior
3. **Diseño participativo del Plan de Modernización**
  - Reuniones con el Ayuntamiento y agentes implicados/as para detectar tanto las buenas prácticas como las necesidades y retos a abordar.
  - Dinámicas de diseño participativo con el Ayuntamiento y agentes implicados/as para proponer conjuntamente los principios, los objetivos estratégicos, las líneas de actuación, y los programas y proyectos. Consistirán en, al menos, tres encuentros con el alcalde, concejales, personal del Ayto., y representantes de la ciudadanía, donde se realizarán varias actividades para extraer y desarrollar los aspectos a tratar en el Plan de Modernización.
  - Revisión y mejora del Plan de Modernización, definición de los principios, los objetivos

estratégicos, las líneas de actuación, y los programas y proyectos.

- Discusión sobre el Plan de Modernización con el Ayuntamiento y agentes implicados, para llegar a un acuerdo y fijar los aspectos a tratar en el plan.

4. Redacción definitiva del Plan de Modernización del el Ayuntamiento de la Matanza

5. Elaboración de una guía de modernización, que contenga el paso a paso para realizar un plan de modernización.

#### 04.4 PARTICIPANTES

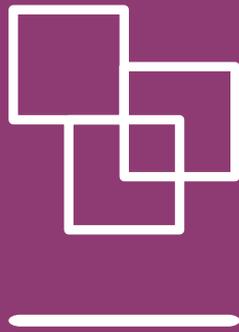
- Responsables políticos del Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo
- Personal técnico del Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo

#### 04.5 CRONOGRAMA

ACCIONES/TAREAS/ENTREGABLES	MESES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
4. Metodología para la elaboración de planes de modernización municipales	ANNABELLA												
Diseño y planificación de las acciones a llevar a cabo.	■	■											
<b>INFORME INICIAL. Diseño y planificación.</b>			■										
Diagnóstico inicial.			■	■									
Análisis de Planes de otras Administraciones públicas.			■	■									
Análisis del estado actual del Ayuntamiento de La Matanza.			■	■									
Reuniones con el Ayuntamiento de La Matanza.			■	■	■								
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Primer borrador de la guía.</b>					■								
Diseño participativo del Plan de Modernización.					■								
Diseño de instrumentos para los encuentros participativos.					■								
Reuniones con el Ayuntamiento y agentes implicados.					■	■							
Revisión, discusión y mejora del Plan de Modernización.						■	■	■					
Redacción definitiva del Plan de Modernización para el Ayuntamiento de la Matanza.						■	■	■					
Redacción de la Guía.						■	■	■					
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Entrega de la guía definitiva y del Plan de Modernización La Matanza.</b>									■				
Preparación del seminario de presentación a los Ayuntamientos.										■	■	■	
Presentación a los ayuntamientos del proceso realizado y de los materiales.											■	■	
Propuestas de coninuidad.												■	■
<b>INFORME DE CIERRE. Seminario AAPP locales y propuesta de continuación.</b>													■

#### 04.6 ENTREGABLES

PROYECTOS/ MESES	MARZO	MAYO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
4. Metodología para la elaboración de planes de modernización municipales	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Primer borrador de la guía	INFORME DE SEGUIMIENTO. Entrega de la guía definitiva y Plan de Modernización de La Matanza	INFORME DE CIERRE. Seminario de presentación de la guía a ayuntamientos y propuesta de continuación



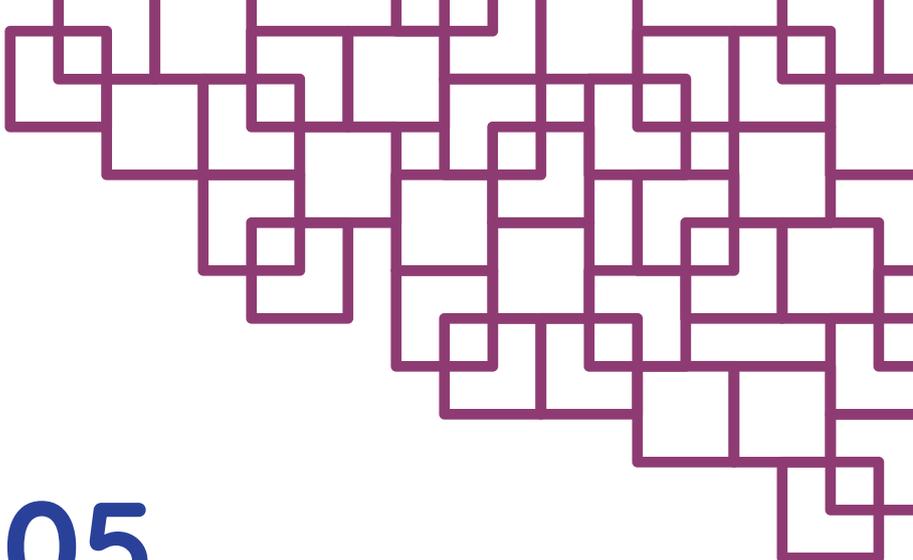
# Nuevos modelos de atención virtual a mujeres víctimas de Violencia de Género





**Coordina:**

Laboratorio de Innovación Social  
de la Universidad de La Laguna (LabINS)



# 05.

## Explorando Nuevos Modelos de Atención virtual a las Víctimas y Supervivientes de las Violencias de Género de Tenerife

### 05.1 CONTEXTUALIZACIÓN

La violencia de género es un problema de gran magnitud que vulnera los Derechos Humanos de las víctimas y supervivientes. Toda la población debe estar implicada en la erradicación de esta lacra social, con especial relevancia de las Administraciones Públicas, brindando mecanismos eficaces tanto en la prevención como en la actuación. Este proyecto supone un ejercicio de reflexión interna para los Organismos implicados en la actuación desarrollada, las posibilidades de mejora derivadas de ello, y el establecimiento de compromisos en esta materia.

Este proyecto se enfoca en la mejora de la atención virtual y la accesibilidad de las Víctimas y Supervivientes de las Violencias de Género, así como a la ciudadanía en general, mediante el diagnóstico de las medidas actuales, propuestas de mejora del diseño así como la creación de una nueva plataforma de información y atención.

Somos conscientes de la necesidad de proporcionar mecanismos eficientes y accesibles a todos los colectivos implicados en la Violencia de Género, con especial atención a las víctimas y supervivientes, pero desde una perspectiva interseccional. Se hace imprescindible un diagnóstico de las actuales actuaciones de las plataformas de acceso a la información básica, teniendo en cuenta los diversos ejes de desigualdad y sus necesidades específicas.

### 05.2 OBJETIVOS

- Análisis documental e identificación de buenas prácticas en otras Administraciones/ Organismos.
- Evaluar y diagnosticar las actuales plataformas de acceso a la información básica en materia de violencia de género del IASS y el Cabildo de Tenerife.
  - Detectar debilidades y fortalezas, grado de coordinación y comunicación interna, así como la capacidad de actuación en los ámbitos donde las Violencias de Género se manifiestan.
  - Identificar los obstáculos en los mecanismos de comunicación de los que disponen las

víctimas y supervivientes de violencia de género, con especial atención a la accesibilidad y brecha digital.

- Presentar propuestas de mejoras, con perspectiva de futuro, a realizar en los modelos de atención existentes.

### 05.3 PARTICIPANTES

- Víctimas y Supervivientes de violencia de género. Mujeres, adolescentes y población infantil.

- Personal laboral. Personal técnico. Profesionales de la Red Insular de Prevención y Protección Integral a las Víctimas de las Violencias de Género.

- Profesionales de otras Administraciones y otros Sistemas de Bienestar Social. Familiares.

### 05.4 METODOLOGÍA

Para realizar el proyecto se utilizará una metodología mixta, mediante el compendio de diferentes

técnicas de investigación social, tanto cuantitativas como cualitativas. El alcance y profundidad de las mismas dependerá de la cantidad y el tipo de datos aportados por la Administración.

#### a. Cualitativo:

- Proceso analítico-sintético de la información existente para interpretar y sintetizarla. O1.

- Interpretación y análisis de las actuales plataformas virtuales. O2.

- Entrevistas personales: víctimas de violencia de género. O3.

- Grupos de discusión, entrevistas personales: profesionales. O3.

#### b. Cuantitativo:

- Encuesta autoadministrada al personal dedicado a la atención a víctimas y supervivientes de violencia de género. O4

- Análisis cuantitativo de los registros de actividad de la página web y servicios online: Análisis estadístico con mayor o menor complejidad (descriptivo, correlacional y minería de datos). O2:



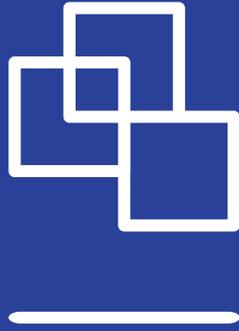
### 05.5 CRONOGRAMA

ACCIONES/TAREAS/ENTREGABLES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5. Explorando nuevos modelos de atención virtual a víctimas de las violencias de género	EQUIPO ULL (JOSUÉ)											
Organización previa: definición y temporalización de las tareas.	■	■										
<b>INFORME INICIAL. Diseño y planificación del diagnóstico.</b>			■									
Preparación y organización de entrevistas y grupos de discusión.			■	■								
Elaboración y pretest del cuestionario de la encuesta			■	■								
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Modelos de instrumentos y avances del diagnóstico.</b>					■							
Realización de las encuestas.					■	■	■					
Depuración de datos.							■	■	■			
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO. Análisis de resultados preliminares.</b>									■			
Análisis de resultados preliminar.									■	■		
Análisis DAFO.										■	■	
Redacción del informe final.											■	■
<b>INFORME DE CIERRE. Informe final con propuesta del nuevo modelo de atención virtual.</b>												■

### 05.6 ENTREGABLES

PROYECTOS/ MESES	MARZO	MAYO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
5. Explorando nuevos modelos de atención virtual a víctimas y supervivientes de las violencias de género de Tenerife	INFORME INICIAL. Diseño y planificación del diagnóstico	INFORME DE SEGUIMIENTO. Modelos de instrumentos y avances del diagnóstico	INFORME DE SEGUIMIENTO. Análisis de resultados preliminares	INFORME DE CIERRE. Informe final con propuesta del nuevo modelo de atención virtual.





LIP TENERIFE



## Tabla resumen (entregables y abonos)

PROYECTOS/ MESES		MARZO	MAYO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
Convenio inicial	1. Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Metodología y planificación de los procesos	INFORME DE SEGUIMIENTO. Estándares de calidad de la comida que se sirve en los centros del IASS	INFORME DE CIERRE Propuestas de mejora de la gestión. Dinámicas para mejorar la comunicación.
	2. Nuevo modelo de atención a la ciudadanía	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Diagnos	INFORME DE SEGUIMIENTO. Proceso participativo de ideación de nuevo modelo	INFORME DE CIERRE. Propuesta de acciones de mejora. Sede electrónica/web.
	3. Lenguaje claro y lectura fácil	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Diagnos y elección de pilotajes	INFORME DE SEGUIMIENTO. Pilotajes, formación y guía	INFORME DE CIERRE. Jornadas presentación guía. Evaluación y propuesta de continuación
	4. Metodología para la elaboración de planes de modernización municipales	INFORME INICIAL. Diseño y planificación	INFORME DE SEGUIMIENTO. Primer borrador de la guía	INFORME DE SEGUIMIENTO. Entrega de la guía definitiva y Plan de Modernización de La Matanza	INFORME DE CIERRE. Seminario de presentación de la guía a ayuntamientos y propuesta de continuación
% presupuesto a facturar		20% 16.000,00 €	35% 28.000,00 €	35% 28.000,00 €	10% 8.000,00 €
Adenda	5. Explorando nuevos modelos de atención virtual a víctimas y supervivientes de las violencias de género de Tenerife	INFORME INICIAL. Diseño y planificación del diagnóstico	INFORME DE SEGUIMIENTO. Modelos de instrumentos y avances del diagnóstico	INFORME DE SEGUIMIENTO. Análisis de resultados preliminares	INFORME DE CIERRE. Informe final con propuesta del nuevo modelo de atención virtual.





¡Seguimos trabajando!

