

## ACUERDO

### Asunto: 6 - Aprobación del informe final de resultados del Plan de Modernización 2020-2023 y aprobación de la Estrategia de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2024 - 2028.

En relación al asunto de referencia, y

#### Antecedentes de hecho

El Cabildo Insular de Tenerife, ya en el año 2019, era consciente de que *“Las políticas gubernamentales deben partir de la ciudadanía como eje de la decisión pública”*. De esta forma se consideró que el Plan de Modernización se revelaba como el mejor de los mecanismos para impulsar *“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”*.

Actualmente, con una sociedad cambiante en la que las demandas y expectativas de la ciudadanía sufren variaciones, en un contexto de rápida digitalización, donde los avances tecnológicos y el incremento del uso de datos están transformando la economía y la sociedad, las Administraciones Públicas enfrentan el desafío de adaptarse constantemente para mejorar la prestación de servicios y responder a las demandas de la ciudadanía, fomentando la cultura participativa, no sólo internamente sino también potenciando una mayor interconexión entre la ciudadanía y los empleados/as públicos y respondiendo con agilidad y diligencia a las nuevas necesidades de los usuarios/as. La Estrategia de Modernización se presenta así como la herramienta clave para afrontar estos retos, tomando como referencia tanto estrategias nacionales e internacionales como la experiencia acumulada en el Plan de Modernización 2020-2023, consolidando de esta forma los aprendizajes del pasado y garantizando la capacidad del Cabildo para liderar el cambio hacia una Administración guiada por datos, centrada en la ciudadanía, impulsada por el personal del Cabildo de Tenerife y preparada para los retos del futuro.

La experiencia adquirida durante la ejecución del anterior Plan de Modernización 2020 - 2023 ha permitido identificar logros significativos y áreas de mejora que sirven como base para el diseño de la nueva Estrategia de Modernización 2024-2028. Entre las principales lecciones aprendidas destacan la importancia de fortalecer el conocimiento interno sobre los procesos y objetivos estratégicos de la organización, mejorar la colaboración entre áreas y equipos, y potenciar la comunicación interna para garantizar un enfoque más coordinado y transparente en el desarrollo de las acciones.

Así, estas conclusiones reflejan que la modernización administrativa no solo depende de la tecnología y los procedimientos, sino también de una integración efectiva de las personas y equipos, de un entendimiento compartido de los objetivos estratégicos y de una comunicación fluida que fomente la participación activa en la transformación del Cabildo Insular de Tenerife.

Por todo ello, se plantea seguir abordando la gestión de la Modernización que implica 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 de servicio público, permitiendo reorientar la labor del personal hacia tareas de mayor valor añadido, a la vez que facilitan la gestión de la información, transparencia, rendición de cuentas y toma de decisiones.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	1/220	



Partiendo de estas premisas, el Consejo de Gobierno Insular, en su acuerdo de fecha 20 de marzo de 2024, ya era consciente de que la modernización de las Administraciones Públicas es un proceso continuo de mejora y, por ello, se comprometió a que el Cabildo Insular de Tenerife continuara impulsando su modernización, racionalización y transformación digital, promoviendo así un modelo de Administración más eficaz, eficiente y cercana, con la que la ciudadanía, autónomos y empresas pudieran relacionarse de forma eficiente y con seguridad jurídica.

Es por ello que propone la elaboración de un Plan de Modernización Continua del Cabildo Insular de Tenerife para el periodo 2024-2027, que defina de forma adecuada una estructura coherente de objetivos a alcanzar y proyectos a desarrollar, la organización que lo soporta, los mecanismos de seguimiento y evaluación y su procedimiento de modificación. Así, su elaboración se atribuyó a la Consejería del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico, debiendo para ello inspirarse en 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.
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 de la ciudadanía.** Creación de las condiciones que faciliten un incremento significativo en la participación 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.
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.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	2/220	

9. El plan ha de ser flexible para poder adaptarse a los cambios que se produzcan en las condiciones tecnológicas, económicas o sociales, produciéndose los ajustes necesarios para lograr los objetivos propuestos.
10. Para la consecución de los objetivos del Plan es necesario fomentar la capacitación y el desarrollo de los empleados/as para que dispongan de las competencias y conocimientos necesarios para implementar las acciones derivadas del plan.
11. Orientación a resultados. El plan ha de tener como premisa la consecución de resultados tangibles y medibles, con indicadores claros para evaluar el progreso y el impacto de las medidas implementadas.

En este contexto, la presente Estrategia de Modernización, siguiendo el mandato del citado acuerdo de Consejo de Gobierno, define los siguientes objetivos estratégicos (OE) que debían estar alineados con los principios fundamentales anteriormente esbozados:

1. Mejorar la calidad de los servicios públicos.
2. Reducir los tiempos de tramitación.
3. Reducir las cargas administrativas.
4. Hacer transparente la actividad del Cabildo.
5. Fomentar la participación activa y colaboración de los empleados/as del Cabildo.
6. Desarrollo de las capacidades internas para la gestión de la modernización.

Por su parte, la Estrategia de Modernización en torno a estos objetivos estratégicos establece 5 ejes de actuación, a saber:

1. Eje 1 - Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa. 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.
2. Eje 2 - Mejora de los Servicios internos y de Atención a la Ciudadanía. 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.
3. Eje 3 - Gestión del Conocimiento y de los Procesos de Trabajo. 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. Mejorar la capacitación y formación del personal y su adaptación a los nuevos requerimientos de los servicios públicos.
4. Eje 4 - Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos. Lograr que la interacción con la ciudadanía, empresas y asociaciones sea lo más sencilla posible, implantando la reducción de cargas administrativas y tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua, aplicando 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.
5. Eje 5 - Transformación y Modernización Digital. Integrar la Innovación y las estructuras tecnológicas necesarias para potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, garantizando la seguridad y la accesibilidad de los recursos.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	3/220	

En la elaboración de la Estrategia de Modernización, al que le ha precedido el análisis del informe de cierre del Plan de Modernización 2020-2023 anterior (documento que obra en el expediente), se ha seguido un proceso participativo interno, con la implicación activa de los empleados/as públicos, los/las representantes de las entidades del Sector Público Insular, los Municipios y las entidades del tercer sector y empresarial. Para el desarrollo de este proceso participativo se contó con la colaboración del Laboratorio de Innovación de la Universidad de La Laguna, a través de su diseño e implementación.

Para ello se constituyeron diferentes grupos con empleados y empleadas del Cabildo Insular y su sector público que celebraron reuniones de trabajo. Del resultado de estas sesiones se elaboró un documento base sobre el que se ha ido elaborando esta propuesta. Por ello, es importante reseñar que esta Estrategia de Modernización se ha elaborado partiendo de estos procesos participativos y se ha terminado de definir conjuntamente con todo el personal del Cabildo Insular de Tenerife.

Una vez concluido este proceso participativo y con los resultados obtenidos, la nueva Estrategia de Modernización 2024-2028 del Cabildo Insular de Tenerife se ha diseñado con una estructura que aborda estos retos y prioriza un enfoque más integral y coordinado, articulándose a través de tres documentos fundamentales:

- **Documento Estratégico principal:** Define el objetivo global de la Estrategia, los objetivos generales, los ejes de actuación, el modelo de gobernanza y el modelo operativo de seguimiento, asegurando una visión clara y alineada de los esfuerzos transformadores del Cabildo. Tiene vocación de continuidad, independientemente de modificaciones puntuales que puedan realizarse, y ha de servir de marco a los diversos planes de acciones que temporalizarán las medidas para periodos concretos.
- **Plan de comunicación específico:** Reconociendo la relevancia de la comunicación interna y externa para el éxito de las iniciativas, este plan garantizará que los mensajes clave sobre la modernización lleguen a todas las áreas implicadas y a la ciudadanía, fomentando el conocimiento, la implicación y la transparencia.
- **Plan de acción 2024-2028:** Este documento contendrá el detalle de las actuaciones y proyectos concretos a desarrollar, la organización que la soporta, sus funciones y responsabilidades, junto con su senda financiera, "Financiación por Proyectos", y el conjunto de indicadores que se emplearán para el seguimiento de sus objetivos estratégicos (OE), proporcionando un marco operativo para la implementación de la Estrategia y asegurando que las iniciativas respondan de manera efectiva a los objetivos planteados. Este Plan se ha diseñado con un horizonte temporal de cuatro años, comenzando en el año 2024 y finalizando en el año 2028, permitiendo así que durante el primer año de la siguiente legislatura la nueva corporación siga ejecutando las medidas del Plan a la par que define las nuevas medidas para el siguiente periodo.

### Consideraciones jurídicas

I. La aprobación de la Estrategia de Modernización, su Plan de Comunicación y el Plan de Acción 2024-2028 no representa un acto que conlleve aprobación o autorización de gasto económico alguno, por lo que en atención a lo previsto en el Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local, se entiende no resulta preceptiva la fiscalización previa por la Intervención General. Del mismo modo, no se requiere informe de la Asesoría Jurídica puesto que no se encuentra dentro de los informes calificados como preceptivos dentro de las "Instrucciones Internas sobre el ejercicio de la función de asesoramiento por la Dirección de la Asesoría Jurídica", ni en atención a lo estipulado en el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	4/220	



II. Es competencia del Consejo de Gobierno Insular “La aprobación de todo tipo de Planes y Programas promovidos por las Consejerías del Cabildo, excepto los indicados en los subapartados d) y m) del apartado 1, que corresponden al Pleno”, conforme determina el artículo 12.2.c) del Reglamento del Gobierno y Administración del Cabildo Insular de Tenerife (en adelante ROGA), por ello, la aprobación de la Estrategia de Modernización, su Plan de Comunicación y su plan de Acción 2024-2028, que no se encuentran entre las citadas excepciones, corresponde al citado órgano de gobierno.

En base a la documentación obrante en el expediente, los antecedentes y consideraciones jurídicas expuestos, el Consejo de Gobierno Insular, por unanimidad de los miembros presentes, **ACUERDA:**

**PRIMERO.-** Aprobar el informe de resultados del Plan de Modernización 2020 - 2023 cuyo contenido se estructura conforme a los siguientes apartados y se transcribe íntegramente en el Anexo I.

- Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos en base a los indicadores definidos.
- Evaluación del grado de ejecución de los proyectos previstos en los planes anuales.
- Resumen ejecutivo.

**SEGUNDO.-** Aprobar la Estrategia de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife que se estructura a través de los siguientes documentos:

- Estrategia de Modernización, Modelo de Gobernanza, Seguimiento y Evolución. (Anexo II).
- Plan de Comunicación (Anexo III).
- Plan de Acción para el período 2024-2028 (Anexo IV).

**TERCERO.-** Establecer como horizonte temporal de la Estrategia de Modernización del Cabildo de Tenerife y su Plan de Acción cinco años, comenzando su inicio efectivo en 2024 y finalizando en el año 2028, extendiéndose su alcance subjetivo, además de al Cabildo Insular de Tenerife, a sus Organismos Autónomos y Entidades Públicas Empresariales, si bien algunos de los proyectos se podrán extender al resto del Sector Público dependiente, si así lo acordaren sus órganos de dirección.

**CUARTO.-** Declarar de interés prioritario para el Cabildo Insular de Tenerife la Estrategia de Modernización, su plan de Comunicación y su Plan de Acción, así como, las líneas y proyectos que deriven de su ejecución.

**QUINTO.-** Todos los órganos, servicios y unidades administrativas del Cabildo Insular de Tenerife y del Sector Público dependiente, en su caso, deberán de implicarse de forma activa en la consecución de los objetivos perseguidos con la aprobación de la Estrategia de Modernización, el Plan de Comunicación y su Plan de Acción, correspondiendo su impulso a la Consejería Insular del del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico y a los órganos directivos dependientes competencias que designe esta 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 la consecución de los objetivos marcados.

**SEXTO.-** Cualquier acción, proyecto, medida o iniciativa que se pretenda llevar a cabo por las áreas del Cabildo Insular de Tenerife y, en su caso, de su Sector Público dependiente, en el marco de los objetivos de la Estrategia de Modernización, deberán alinearse y, en su caso, incorporarse a la ejecución de las medidas que resulten del presente acuerdo.

**SÉPTIMO.-** Difundir, interna y externamente, la aprobación de la Estrategia de Modernización, del Plan de Comunicación y del Plan de Acción 2024-2028, dando a conocer a la ciudadanía y empleados/as públicos, por los mecanismos y canales que en cada caso se consideren más apropiados, el contenido de los documentos aprobados, así como su evaluación y seguimiento.

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>	
Normativa	Página	5/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

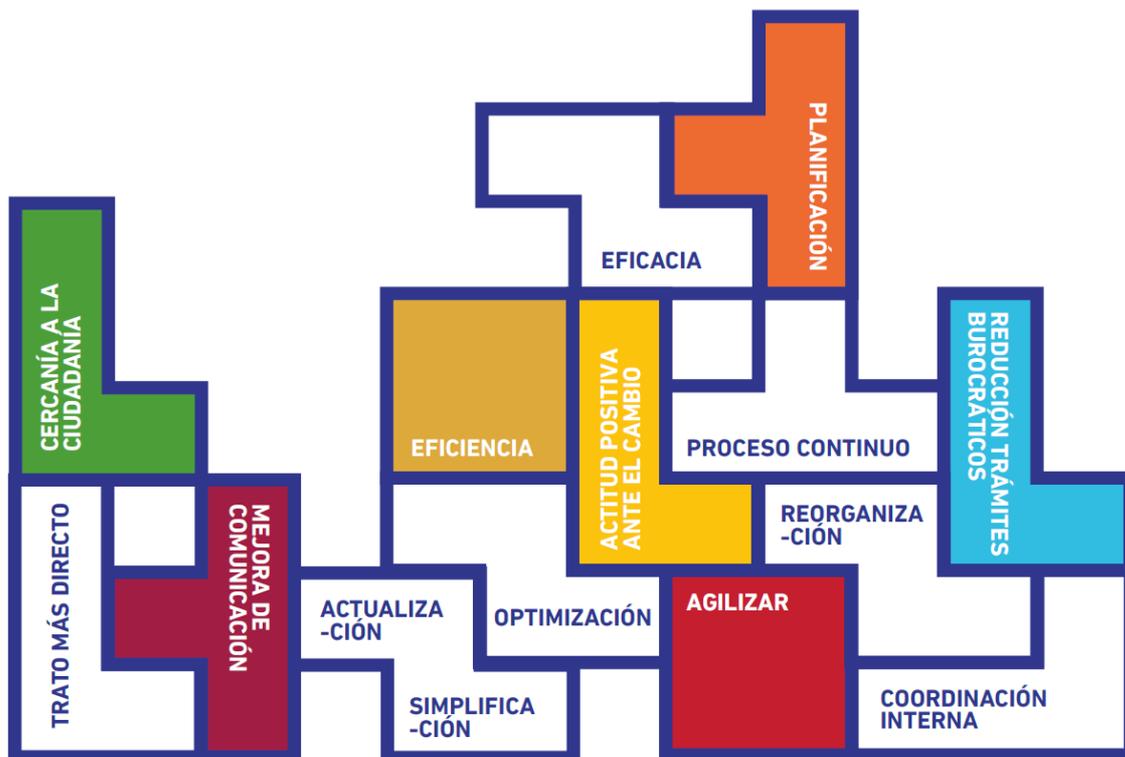


## ANEXO I



# Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020 - 2023

## Informe de Resultados 2020 - 2023



FEBRERO 2023

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	6/220		



## ÍNDICE

1. Introducción	8
Plan de modernización	8
Evaluación PMI 2020-2023	8
2. Evaluación 2020-2023 – Resumen ejecutivo	9
Indicadores a nivel de Objetivos Estratégicos	9
3. Evaluación 2020-2023 – Detalle	12
Relación de Proyectos	12
Visión por proyectos	15
4. Resumen ejecutivo	34

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	7/220	

# 1. Introducción

## Plan de modernización

El **Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023, PMI 2020-2023**, fue aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno Insular del 28 de julio de 2020 con el objetivo de impulsar 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 presente **informe de resultados del Plan de Modernización Insular 2020-2023** tiene el siguiente contenido:

1. Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos en base a los indicadores definidos.
2. Evaluación del grado de ejecución de los proyectos previstos en los planes anuales.
3. Resumen ejecutivo.

## Evaluación PMI 2020-2023

Con el objetivo de realizar la evaluación del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023, durante las anualidades 2020 al 2023, se elabora el presente **Informe de Resultados** atendiendo a una doble finalidad:

### Objetivos del Informe de Resultados del PMI 2020 - 2023

Evaluación de la ejecución de proyectos previstos, así como del grado de cumplimiento de objetivos definidos en el Plan y en los distintos proyectos.

Recopilación de los principales puntos fuertes y áreas de mejora, que ayudan a retroalimentar a otros planes estratégicos.

Rendición de  
cuentas

Mejora  
continua

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
Normativa	Página	8/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

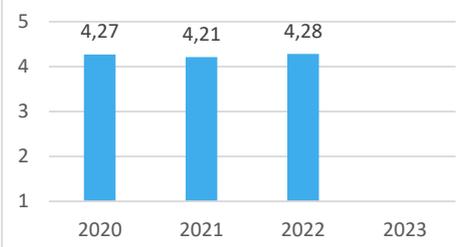
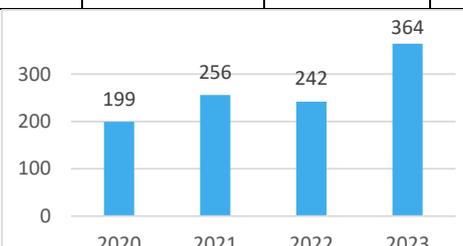
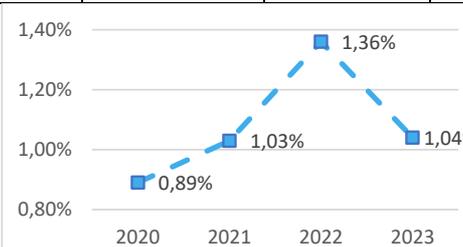


## 2. Evaluación 2020-2023 – Resumen ejecutivo

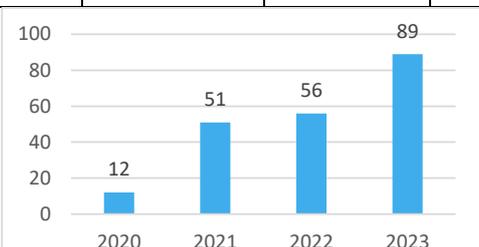
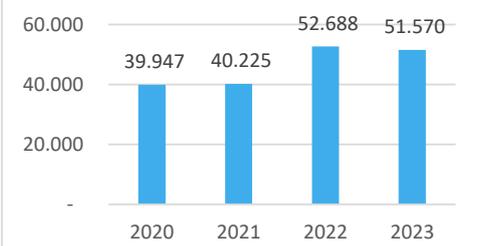
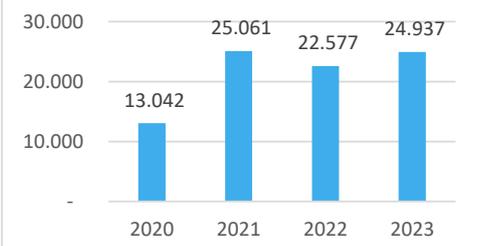
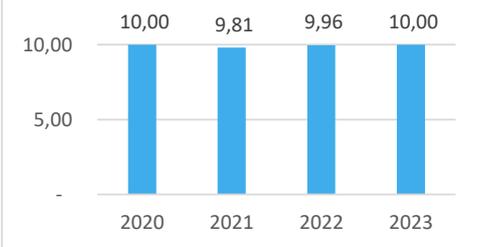
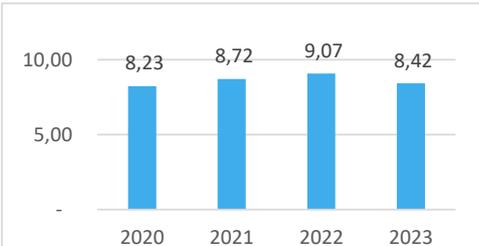
### Indicadores a nivel de Objetivos Estratégicos

En este apartado se muestra la evaluación para el 2020-2023 de los indicadores generales del Plan de Modernización, recogidos en su apartado 10, y relacionados con el cumplimiento de sus Objetivos Estratégicos.

Los datos de los indicadores asociados a los objetivos estratégicos del 2023 están actualizados a fecha 16 de febrero de 2024.

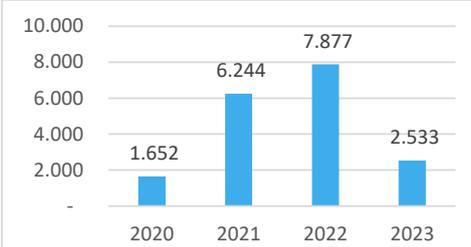
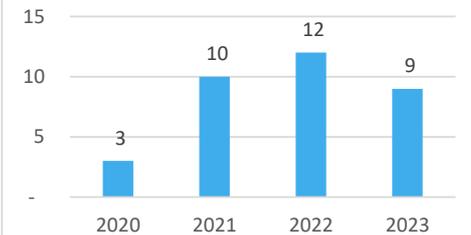
Objetivo estratégico	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
OE1. Mejorar la calidad de los servicios públicos	Resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía	4,27/5	4,21/5	4,28/5.*	No Disp.**
					
	Número de quejas	199	256	242	364
					
	% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas ***	0,89%	1,03%	1,36%	1,04%
					
OE2: Reducir los tiempos de tramitación	% de reducción del tiempo medio de tramitación	Se está trabajando en la mejora y la consistencia de los datos de estos indicadores.			
	% de reducción media de las cargas administrativas				

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	9/220	

		12	51	56	89
	Nº de procedimientos con medidas de simplificación				
OE3: Reducir las cargas administrativas	Nº de registros electrónicos (Sede)	39.947	40.225	52.688	51.570
					
	Nº de notificaciones electrónicas (Enviadas)	13.042	25.061	22.577	24.937
					
OE4. Hacer transparente la actividad del Cabildo	Índice de Transparencia de Canarias ****	10,00	9,81	9,96	No Disp.****
					
	Media del Sector Público Insular	8,23	8,72	9,07	No Disp.
					

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	10/220



		1.652	6.244	6.965	18.816										
OE5. Fomentar la participación y colaboración	Nº de personas en procesos participativos	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº de personas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1.652</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>6.244</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7.877</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2.533</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Nº de personas	2020	1.652	2021	6.244	2022	7.877	2023	2.533
	Año	Nº de personas													
2020	1.652														
2021	6.244														
2022	7.877														
2023	2.533														
	Nº de procesos participativos	3	10	20	37										
		 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº de procesos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Nº de procesos	2020	3	2021	10	2022	12	2023	9
Año	Nº de procesos														
2020	3														
2021	10														
2022	12														
2023	9														

\* Se corrige una errata en el dato del 2022.

\*\* En el 2023 no se han recibido las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

\*\*\* Incidencias registradas que se han producido en el proceso de solicitud

\*\*\*\* Datos publicados en el 2020, 2021 y 2022 se corresponden con la evaluación del Comisionado de Transparencia de los ejercicios 2019, 2020 y 2021 respectivamente. Aún no se ha elaborado el informe de transparencia del Cabildo de Tenerife y del SPI del 2023.

En algunos indicadores se ha hecho una revisión de su fórmula de cálculo para mejorar la calidad de los resultados. En algunos casos se han visto modificados los datos medidos en años anteriores.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	11/220	

### 3. Evaluación 2020-2023 – Detalle

#### Relación de Proyectos

Código	Nombre	Línea de actuación
P1.1	Sistema de Gestión de la Calidad	Línea 1
P1.2	Sugerencias y quejas	
P1.3	Cartas de Servicio	
P1.4	Atención a la ciudadanía	
P1.5.1	Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)	
P1.5.2	Centro de Competencias Digitales de la EDUSI	
P1.6	Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	Línea 2
P2.1	Catálogo de procedimientos	
P2.2	Simplificación de procedimientos	
P2.3.1	Lenguaje y comunicación clara	
2.4	Automatización de la tramitación	
2.5	Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife	
2.6	Asesoría Jurídica	Línea 3
P3.1.1	Portales de Internet	
P3.1.2	App de ciudadanía	
P3.1.4	Accesibilidad en portales de Internet y Apps	
P3.2.1	Sede electrónica	
P3.2.3	Sistema de identificación y firma	
P3.2.4	Gestión electrónica de la representación	
P3.2.5	Notificaciones y comunicaciones electrónicas	
P3.2.6	Publicación electrónica de anuncios	
P3.3	Modelo de gestión documental	
P3.4-5-6	Gestión electrónica de procedimientos, subvenciones y contratos	
P3.6.1	Racionalización de la contratación	
P3.7	Digitalización interna	
P3.8	Intercambio de documentos y datos	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	12/220	

P3.9.1	Entorno microinformático	
P3.9.2	Redes y servicios de comunicaciones	
P3.9.3	Servidores y aplicaciones	
P3.9.4	Almacenamiento de datos	
P3.9.6	Nube privada insular	
P3.10	Seguridad y protección de datos	
P4.1	Transparencia	Línea 4
P4.2	Participación y colaboración ciudadana	
P4.3	Datos abiertos y reutilización de activos	
P4.4	Ética pública y Buen Gobierno	
P4.5	Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	
P5.1	Oficina del dato	Línea 5
P5.2 (1, 2 ...)	Sistemas de Información Geográfica	
P5.3	Metodología de planificación	
P5.5.1	Plan de Contratación	
P5.5.2	Plan Normativo	
P5.6	Dirección participativa por objetivos	
P6.1	Gestión de Proyectos	Línea 6
P6.2.1	Planificación de las estructuras organizativas	
P6.2.2	Planificación de espacios	
P6.3	Comunicación y colaboración interna	
P6.4	Buenas prácticas y mentorización	
P7.1	Gestión por competencias	Línea 7
P7.2	Evaluación de desempeño	
P7.3	Plan de Formación	
P7.4	Teletrabajo	
P7.5	Planificación estratégica de la gestión de RRHH	
P8.1.1	Modernización Municipal	Línea 8
P8.1.2	Oficina de Asistencia Integral a los Municipios	
P8.2.1	Modernización del Sector Público Insular	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	13/220





P8.2.2	Cuadro de Mando Integral en el Sector Público Insular	
P8.3-4-5	Cooperación con Cabildo, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	14/220	

## Visión por proyectos

Se incluye a continuación una **ficha descriptiva** por cada uno de los proyectos ejecutados entre el 2020 y el 2023 que contiene las **actuaciones** realizadas y las planificadas hasta el final del 2023, así como una serie de **indicadores<sup>1</sup> de los proyectos** medidos a lo largo de las anualidades 2020 al 2023.

Igualmente se añade un comentario con los logros y problemas identificados, junto con la continuidad o no de cada actuación en el Plan de Acción de la Estrategia de Modernización 2024-2027.

Los valores de los indicadores de los proyectos del 2023 están actualizados a fecha 16 de febrero de 2024.

<sup>1</sup> En algunos indicadores se ha hecho una revisión de su fórmula de cálculo para mejorar la calidad de los resultados. En algunos casos se han visto modificados los datos medidos en anualidades anteriores.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	15/220



Línea 1: Mejora de los servicios públicos

Proyecto 1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Actuaciones

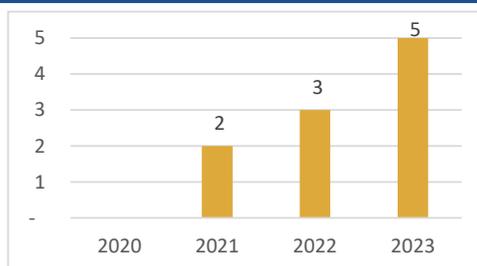
Realizado:

- Certificación EFQM 200 del Servicio de Atención Ciudadana.
- Certificación de Accesibilidad Universal AENOR UNE 170001-2 del Centro de Atención Ciudadana del Palacio Insular y Centro de Servicios al Ciudadano de La Laguna.
- Sello AENOR EFQM 200 por la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios (OAIM).
- Formación y certificación en Gestión de Proyectos: PM<sup>2</sup> Esencial y Avanzado.
- Formación y certificación en Gestión de Servicios TIC: Fundamentos, Implantador y Auditor ISO 20.000.
- Atención Ciudadana servicio Conecta Mayores:
  - Elaboración de un código de conducta de las personas mayores.
  - Acondicionamiento de las oficinas para el establecimiento de puntos de asistencia personalizada para la tramitación electrónica.
  - Instrucción reguladora sobre la atención especializada de personas mayores.
  - Inclusión en el Reglamento de Atención Ciudadana de la atención a los mayores de 65 años.
  - Señalética para habilitar espacios de espera reservados.
  - Realización de talleres de capacitación electrónica en centros de mayores.
  - Certificación AENOR Organización comprometida con las personas mayores.

Indicadores

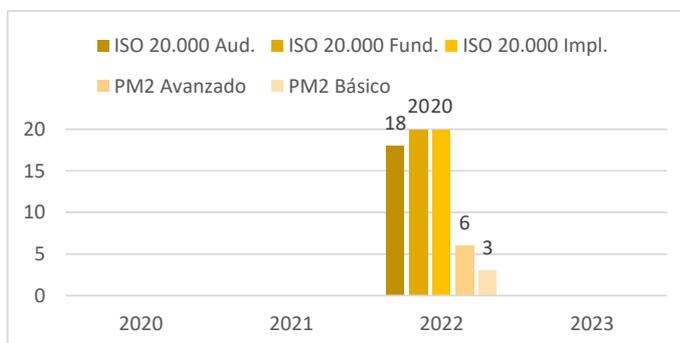
Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de certificaciones gestionadas	-	2*	3**	5***

Número de certificaciones gestionadas



PM2 Básico: 3 - PM2 Avanzado: 6  
ISO 20.000 Fund.:20 - ISO 20.000 Implant.:20  
ISO 20.000 Auditor: 18

Número de personas certificadas



\* Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana y Accesibilidad Universal.

\*\* Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana, Accesibilidad Universal y Carta de Servicios de Atención Ciudadana.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	16/220



\*\*\* Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana, Accesibilidad Universal, Carta de Servicios de Atención Ciudadana, Compromiso con las Personas Mayores AENOR de Atención Ciudadana y Oficina de Asistencia Integral a los Municipios (OAIM).

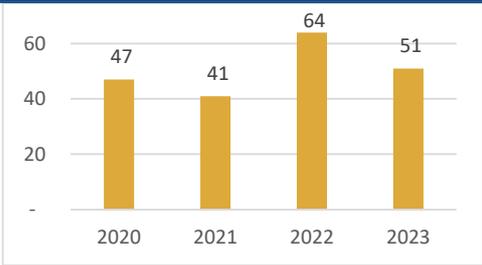
### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Con este proyecto se consigue certificar los servicios de atención ciudadana con la certificación Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana y Accesibilidad Universal, Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana, Accesibilidad Universal y Carta de Servicios de Atención Ciudadana y Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana, Accesibilidad Universal, Carta de Servicios de Atención Ciudadana, Compromiso con las Personas Mayores AENOR de Atención Ciudadana y Oficina de Asistencia Integral a los Municipios (OAIM).

Estas certificaciones garantizan la calidad de la prestación de los servicios relacionados con la ciudadanía. Una vez implantados, se deberá integrar esta forma de trabajo en el Cabildo para la continuidad de esta línea de trabajo.

El proceso de certificar un servicio se considera una forma de garantizar la calidad del servicio ofrecido. Por ello, es un proceso que **debe mantenerse** de cara a identificar e incentivar otras certificaciones de otros servicios en el Cabildo.

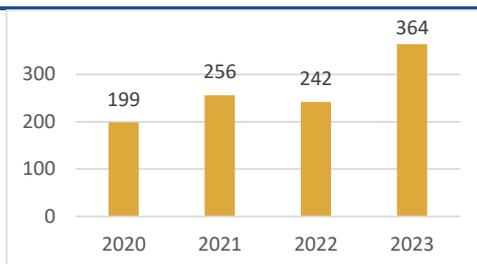
## Proyecto 1.2 Sugerencias y quejas

Actuaciones	Realizado:				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación del Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones del Cabildo Insular de Tenerife.</li> <li>Inclusión de una sección de quejas y sugerencias en el portal de Gobierno Abierto del Cabildo de Tenerife <a href="https://cabildoabierto.tenerife.es">https://cabildoabierto.tenerife.es</a>.</li> <li>Adjudicación y ejecución de parte del contrato basado que se especifica en el proyecto 1.4 Atención a la Ciudadanía denominado "OT para la implantación y parametrización de un CRM en el Servicio de Atención a la Ciudadanía" en el que se ha incluido el módulo quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>Definición de un nuevo flujo de trabajo para la presentación de quejas y sugerencias.</li> <li>Piloto de un nuevo módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones integrado con la herramienta CRM (software de administración de relaciones con el cliente).</li> <li>Inicio de la puesta en producción del módulo con integración progresiva de los Servicios Administrativos: Servicio de Carreteras y Call Center.</li> <li>Inicio del plan de formación del nuevo módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones para el Servicio Administrativo de Carreteras y Call Center.</li> </ul>				
Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	Número de sugerencias presentadas	47	41	64	51
					
Número de quejas		199	256	242	364

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	17/220



presentadas



### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Con este proyecto se consigue definir el flujo de trabajo para la presentación de quejas y sugerencias y se comienza a implantar una herramienta mediante la cual sistematizar y concentrar la información relacionada con la atención ciudadana. El objetivo se cumple parcialmente, ya que sigue la implantación para este escenario y se pretende integrar otros escenarios y otras entidades y servicios del Cabildo para tener toda la información relacionada con la ciudadanía/empresas (clientes del Cabildo) en un sitio.

Por todo ello, **se debe mantener** y potenciar por la importancia de cara a la prestación de servicios por parte del Cabildo.

### Proyecto 1.3 Carta de Servicio

#### Actuaciones

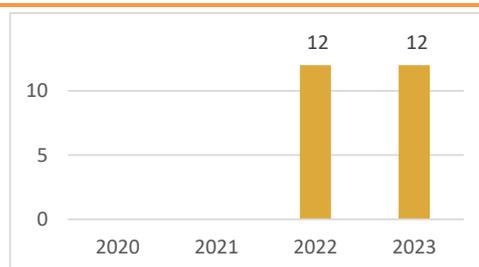
##### Realizado:

- Consulta sobre el borrador de la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía en el Portal de Participación (<https://cabildoabierto.tenerife.es/legislation/processes/36/debate>) para recoger las sugerencias de la ciudadanía.
- Aprobación de la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía del Cabildo de Tenerife.
- Elaboración de un cuadro de mando con los indicadores de la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía del Cabildo de Tenerife.
- Tríptico con la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía del Cabildo de Tenerife.
- Difusión en medios de comunicación, redes y oficinas de la carta de servicios.

#### Indicadores

Número de servicios publicados en la carta de servicios

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	-	-	12	12



### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

En este proyecto se tiene la misma orientación que con las certificaciones, por lo que se debe mantener y extender a otros servicios y entidades del Cabildo.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	18/220	

## Proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía

### Actuaciones

#### Realizado:

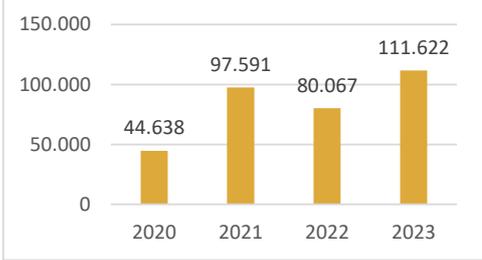
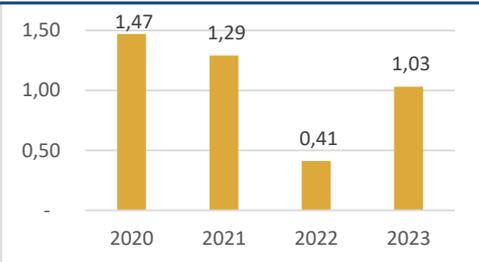
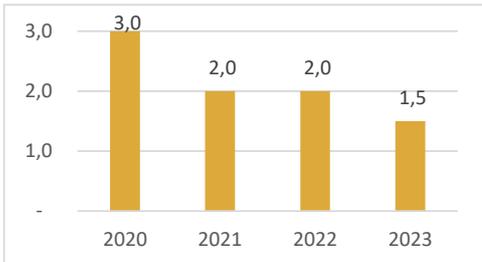
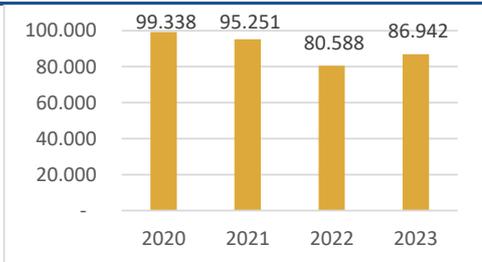
- Implantación de la cita previa en las oficinas de atención a la ciudadanía.
- Modificación del funcionamiento de las oficinas de atención a la ciudadanía para adaptarlas a la normativa sanitaria en cada momento.
- Análisis y desarrollo del nuevo modelo de atención a la ciudadanía.
- Análisis, revisión y propuestas de mejora de los canales y procesos de gestión de la información y servicios y trámites.
- Análisis y propuestas de automatización e incorporación de nuevos canales en la atención no presencial y reorientación del servicio de atención telefónica.
- Proyecto piloto de implantación de un sistema CRM (software de administración de relaciones con el cliente) y su integración con el resto de las herramientas corporativas.
- Adjudicación y ejecución de parte del contrato: "Servicio de Oficina Técnica para la implantación y parametrización de una solución CRM Microsoft Dynamics 365, como eje centro del servicio de atención a la ciudadanía para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la ciudadanía":
  - Análisis de los procesos de negocio actuales con toda la información detallada: comunicación e integración de pagos, contactos y cita previa.
  - Diseño de la solución con todos los elementos funcionales y técnicos, así como el modelo de datos y de seguridad de la información para cada uno de los perfiles de usuario.
  - Fase piloto de la herramienta CRM parametrizada integrada con: el sistema de sugerencias y quejas, el registro de Cabildo, cita previa y pagos.
  - Primera fase del plan de formación inicial sobre la herramienta CRM con el Servicio Administrativo de Carreteras y el Call Center para el sistema de sugerencias y quejas.
  - Inscripción de la Campaña de Verano a través del CRM.
  - Encuestas de satisfacción a través del CRM.
  - Encuestas de satisfacción automática a través del CRM (atención presencial).
  - Implantación de Ficha 365 en Atención Telefónica.
- Adjudicación y ejecución de parte del contrato: "Servicio de Oficina Técnica para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía desde la experiencia de usuario/s y acciones de comunicación y marketing para dar a conocer dichos servicios, y los ya existentes, a la propia ciudadanía y empleados/as públicos del Cabildo Insular de Tenerife":
  - Borradores del plan de difusión de contenidos del proyecto: plan de difusión omnicanal Tenerife Responde, manual de identidad Tenerife Responde, plan de comunicación de servicios digitales y estrategia de marketing del CRM.
  - Primer rediseño servicios/procedimientos digitales: diseño de prototipo de Sede Electrónica y portales.
  - Análisis inicial desde la experiencia de usuario de los servicios y procedimientos digitales: fase I, II y III de investigación.
  - Borrador del manual de buenas prácticas de diseño de experiencia de usuario.
  - Borrador del modelo de gobernanza de los servicios digitales del Cabildo Insular de Tenerife.
  - Manual de buenas prácticas de diseño de experiencia de usuario.
  - Investigación y diseño de la nueva sede electrónica y del nuevo portal web corporativo.
- Aprobación del Reglamento de Atención Ciudadana.

### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Nº de atenciones presenciales	44.638	97.591	80.067	111.622

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	19/220



					
		1,47	1,29	0,41	1,03
Tiempo medio de espera en la atención presencial (min)					
		3	2	2	1,5
Tiempo medio para una cita (días)					
		99.338	95.251	80.588	86.942
Nº de atenciones telefónicas					
Porcentaje de llamadas no atendidas		41%	14%	17%	13,96%

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	20/220





Nº de atenciones electrónicas



### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Este proyecto del Plan de Modernización concentraba una serie de trabajos mediante los cuales poder mejorar el servicio de Atención Ciudadana. Muchos de estos trabajos están relacionados con la sistematización e implantación de una herramienta para la gestión de estos escenarios. Algunos de estos proyectos se terminan de acometer, y otros siguen desarrollándose.

Se detecta como mejora la concreción de las actuaciones que se vayan a desarrollar, identificándolas y planificándolas para que sea susceptibles de integrar en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

### Proyecto 1.5.1 Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)

#### Actuaciones

#### Realizado:

- Aprobación de la adhesión de los ayuntamientos a los proyectos de la Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID) del Plan de Transformación Digital Municipal 2020, 2021, 2022 y 2023.
- Adjudicación del contrato "Servicio de Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales". Comparte contrato con el Proyecto 1.5.2 Centro de Competencias Digitales EDUSI.
- Definición del nuevo modelo de Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID): un marco de gestión que permite una adecuada coordinación, alineación, aplicación del principio de economía de escala, etc. En definitiva, trabajar de forma conjunta y adaptada al nivel de autonomía de cada municipio.
- Desarrollo de la aplicación SIGRED, una nueva aplicación que permite gestionar usuarios, espacios, actividades, incidencias, gestión del conocimiento, control de acceso. Es la herramienta que permitirá el funcionamiento como una red de centros de cara a la ciudadanía.
- Desarrollo del portal ConecTEN donde se publicará toda la información referente a los servicios prestados, permitiendo el registro de usuarios y la teleformación, entre otras funcionalidades.
- Soporte básico relacionado con la conectividad en los centros.
- Catálogo contenidos dinamización.
- Contratación de licencias para un control de los puntos de acceso Wifi de forma centralizada.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	21/220		



### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Este proyecto del Plan de Modernización sigue desarrollándose, como un servicio que debe mantenerse en el tiempo. Por ello una vez implantado, debe mantenerse en el tiempo por la importancia de este, pero no se incorporaría como proyecto en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 1.5.2 Centro de competencias digitales EDUSI

### Actuaciones

#### Realizado:

- Convenio con el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para el acondicionamiento de un local en la calle Chiriger.
- Contrato menor del proyecto y dirección de obra del Centro Faro de competencias digitales en la calle Chiriger.
- Adenda al convenio con el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para incluir el centro 7 Islas.
- Adjudicación del contrato "Servicio de Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales". Comparte contrato con el Proyecto 1.5.1 Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID).
- Apertura y puesta en funcionamiento del centro de competencias digitales "El Sobradillo" pasando a ser el Centro Faro como modelo a seguir, tanto para el ámbito de la EDUSI como para el resto de los centros desplegados por la isla.
- Instalación de conectividad de la fibra óptica en el Centro Faro.
- Instalación de ordenadores de mesa ligeros (Thin Clients) en el Centro Faro, con tecnología de virtualización de escritorio (VDI).
- Implantación de un software de gestión para el control de usuarios, espacios, incidencias, actividades de dinamización, etc.
- Contratación de un operador del centro.
- Incorporación de dinamizadores.
- Formación en competencias digitales.
- Asistencia en administración electrónica.
- Difusión para la visibilidad y promoción del centro y las actividades programadas y captación de usuarios.
- Soporte básico relacionado con el mantenimiento informático y de conectividad en los centros.
- Modificación del convenio entre el Cabildo de Tenerife y el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife eliminando el centro de Chiriger como centro faro, dada las dificultades existentes para llevar a cabo el acondicionamiento del local de Chiriger y priorizando el centro de El Sobradillo, dadas las mejores condiciones de accesibilidad y de dimensiones de las aulas de formación y navegación libre.

### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

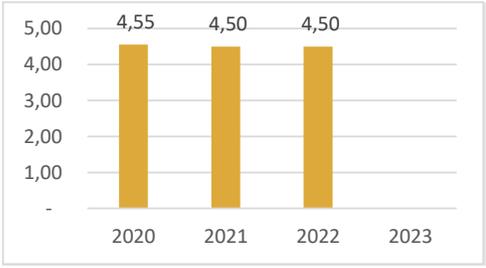
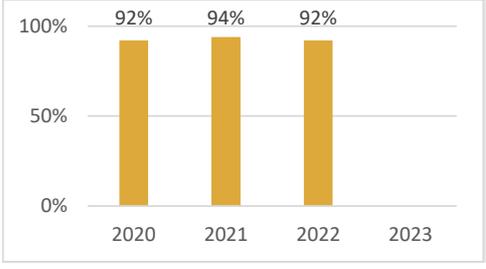
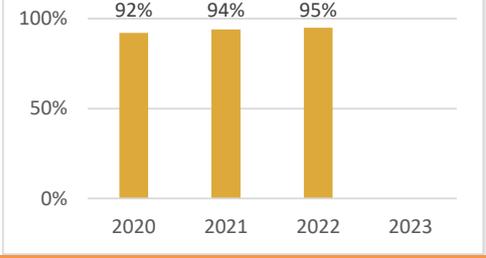
Este proyecto del Plan de Modernización se desarrolla a través de este mecanismo de financiación y colaboración, pero no se mantiene por la finalización de la figura de colaboración EDUSI, e integrarse dentro del proyecto RICID. Se identificaron dificultades con la interlocución con el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y como mejora se propone solicitar de forma expresa la designación y colaboración de un interlocutor técnico en estos proyectos de cooperación interadministrativa y Realizar convocatorias de estas reuniones utilizando el calendario del Outlook.

Este proyecto pasa a denominarse Red Insular de Centros de Competencias.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	22/220	



## Proyecto 1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción sobre la Sede Electrónica y atención presencial a la ciudadanía desde el año 2019.</li> <li>Encuesta específica de satisfacción sobre la atención presencial a la ciudadanía durante el decreto de alarma.</li> <li>Análisis y propuesta del sistema de evaluación permanente y omnicanal.</li> <li>Adjudicación y parte de la ejecución del contrato "Servicio de Oficina Técnica para la implantación y parametrización de una solución CRM Microsoft Dynamics 365, como eje centro del servicio de atención a la ciudadanía para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la ciudadanía".</li> <li>Encuestas segmentadas por canal: telefónico, sede electrónica y presencial.</li> <li>Adquisición de tablets para las encuestas de satisfacción inmediatas con caritas editables culminado el proceso de atención presencial.</li> <li>Fase piloto del módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM.</li> <li>Lanzamiento de encuestas con el CRM para la atención telefónica y sede electrónica.</li> <li>Lanzamiento de encuestas automatizadas con el CRM para la atención presencial.</li> <li></li> </ul>				
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Valor 2023</b>
		4,55/5	4,5/5	4,5/5	No Disp.*
	Valoración de la atención recibida				
		92%	94%	92%	No Disp.*
Valoración positiva de la puntualidad de la cita					
	92%	94%	95%	No Disp.*	
Usuarios que nos aprueban en valoración (5-3)					
	92%	94%	95%	No Disp.*	

\* En el 2023 no se han enviado aún las encuestas de satisfacción.

### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	23/220	

Este proyecto termina implantando y sistematizando el caso de uso de la generación de encuestas y se mantendrá como servicio estructural de la atención ciudadana. No tiene continuidad como proyecto dentro del nuevo Plan una vez conseguido el objetivo del proyecto del plan anterior.

## Línea 2: Simplificación Administrativa

### Proyecto 2.1 Catálogo de procedimientos

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Eliminación de procedimientos obsoletos o no considerados como tales (trámites).
- Análisis funcional de la propuesta de refundición de procedimientos.
- Análisis funcional de la propuesta de actuaciones de respuesta inmediata (ARI).

#### Resumen Logros/problemas y continuidad

Este proyecto consigue la normalización del catálogo de procedimientos, dejando pendiente un conjunto de procedimientos por gestionar. Se constituye como un servicio transversal, el cual debe regularse e implantarse. Por ello, este proceso puede constituirse como un proyecto dentro del nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

### Proyecto 2.2 Simplificación de procedimientos

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Estudio de cargas administrativas y tiempos de tramitación de las subvenciones años 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.
- Informes de medidas de simplificación administrativa de las bases reguladoras de las ayudas, becas y subvenciones de los años 2020, 2021, 2022 y 2023.
- Elaboración del documento de memoria de medidas de simplificación administrativa.
- Aprobación del Reglamento de Administración Electrónica.
- Elaboración de la Instrucción de Simplificación Administrativa.
- Ejecución del contrato basado del servicio de consultoría para la simplificación y reducción de cargas administrativas de los procedimientos que tramita el Cabildo de Tenerife, conforme a los siguientes hitos:
  - Toma de información y análisis de la familia de contratación.
  - Toma de información y análisis de la familia de ayudas, becas y subvenciones.
  - Toma de información y análisis de la familia de autorizaciones, permisos y carné.
  - Diagnóstico de la familia de contratación que ha dado como resultado los siguientes entregables:
    - Benchmarking, en el que se realizó una comparación referencial entre las medidas adoptadas en el marco de la racionalización y simplificación de procedimientos y de la reducción de cargas administrativas realizada en otras Administraciones Públicas españolas.
    - Análisis DAFO, que recoge las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades relativas a la familia de contratos.
    - Líneas básicas de racionalización, teniendo por objeto este documento la definición las líneas básicas que regirán la propuesta de simplificación y racionalización del Cabildo Insular de Tenerife.
    - Informe de diagnóstico en el que se identifican los gaps y las conclusiones obtenidas durante el análisis de la situación actual de la familia de contratos.
  - Estudio de cargas administrativas de los procedimientos de contratación, así como de los procedimientos de autorizaciones, permisos y carné gestionados por el Servicio Administrativo de Movilidad de la anualidad 2020.

#### Indicadores

#### Indicador

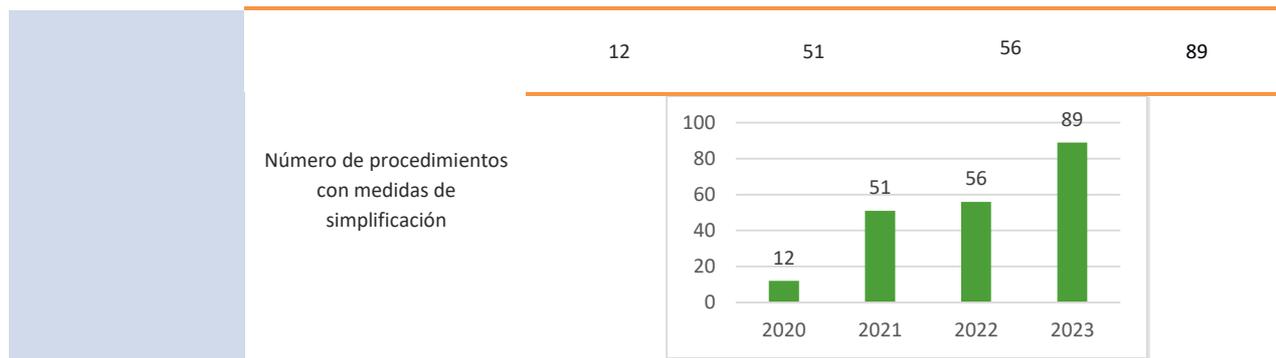
#### Valor 2020

#### Valor 2021

#### Valor 2022

#### Valor 2023

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	24/220	



### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Este proyecto se desarrolla correctamente y se han identificado medidas relativas a la simplificación en los trabajos del plan anterior. De cara a su incorporación dentro del nuevo Plan de Modernización queda pendiente la generación y definición de los proyectos mediante los cuales implantarlas. Este proyecto se constituye como una de las acciones Prioritarias.

### Proyecto 2.3.1 Lenguaje y comunicación clara

Actuaciones	Realizado:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis, en coordinación con el proyecto de mejora de la Sede Electrónica, del número total de trámites gestionados desde el Cabildo para la determinación de aquellos donde la ciudadanía encuentra mayores dificultades.</li> <li>• Estudio inicial de los trámites y procedimientos candidatos a adaptarse a lenguaje claro.</li> <li>• Toma de decisiones con respecto a los trámites a adaptar en atención a criterios de: mayor impacto y atención a colectivos vulnerables.</li> <li>• Adaptación de los procedimientos seleccionados: becas educativas y bonos de transporte para mayores de 65 años.</li> <li>• Testeo de la comprensión de los procedimientos de becas y en la tramitación de los bonos de transporte con personas canarias, jóvenes y mayores.</li> <li>• Aplicación de las conclusiones obtenidas en el testeo en los procedimientos.</li> <li>• Validación de los documentos finales redactados en lenguaje claro para cada uno de los procedimientos seleccionados: becas y transporte.</li> <li>• Sesión de trabajo con personal de la corporación y de su sector público para la formación y sensibilización en materia de lenguaje claro.</li> <li>• Redacción de una Guía sobre lenguaje y comunicación clara: Decálogo de lenguaje claro.</li> <li>• Promover en las áreas responsables de los trámites que los modifiquen para su publicación y beneficio de la ciudadanía, según los resultados del proyecto.</li> </ul>

### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Se elaboran y trabajan un conjunto de guías y buenas prácticas, quedando pendiente la gestión del cambio e implantación y capacitación (capacitación de los usuarios e integración en el día a día).

Este proyecto se deberá integrar en el Plan de Comunicación de la Estrategia de Modernización del Cabildo.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	25/220	

## Proyecto 2.4 Automatización de la tramitación

### Actuaciones

#### Realizado:

- Análisis y propuestas de mejora para la automatización y simplificación de la gestión de relaciones de mandamiento y de pago involucrados en el proceso de ordenación del pago.
- Análisis, diseño de la emisión automática de los certificados de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Análisis y diseño de mejoras que permiten la automatización en la gestión de cobros de residuos, tasas por servicios del PTEOR (Plan Territorial Especial y de Ordenación de Residuos) y su integración en el sistema de gestión de la recaudación corporativo (GRECA). Se ha puesto en marcha un piloto de generación de cuadernos de pagos, a través de GRECA, para abono por transferencias de servicios PTEOR.
- Implementación de modificaciones en EMICERT para la emisión automática de los certificados de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Queda pendiente su integración con el Gestor de Expedientes corporativo y su consulta desde la Sede Electrónica del Cabildo por parte de los ciudadanos.

### Resumen Logros/problemas y continuidad

Mediante este proyecto se identifican los casos de uso susceptibles de implementar y desarrollar mediante herramientas de Automatización (RPA) y se avanza en dichas implantaciones. Se consigue tener la experiencia necesaria para poder acometer este tipo de procesos con la mayor garantía de éxito.

Debido a la existencia de escenarios susceptibles de integrarse con este tipo de herramientas, debe ser un servicio más en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización. Para ello deberán identificarse previamente y priorizarse para definir de forma concreta los proyectos a abordar.

## Proyecto 2.5 Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife

### Actuaciones

#### Realizado:

- Pliego técnico y borrador del pliego administrativo del contrato de suministro, implantación y mantenimiento de un sistema informático para la gestión-financiera, presupuestaria y contable del Cabildo Insular de Tenerife que sustituya al actual (SIGEC).
- Licitación del contrato de suministro, implantación y mantenimiento de un sistema informático para la gestión-financiera, presupuestaria y contable del Cabildo Insular de Tenerife que sustituya al actual (SIGEC). En fase de apertura de sobres.

### Resumen Logros/problemas y continuidad

Mediante este proyecto se elabora el pliego técnico para la contratación del nuevo sistema de gestión contable del Cabildo. Esta implantación se percibe como un momento oportunidad para poder abordar las diferentes actuaciones y medidas de simplificación relacionadas con este sistema de gestión contable, por lo que debe trabajarse conjuntamente en la definición de estas actuaciones de cara a incorporarlas en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	26/220



## Proyecto 2.6 Asesoría Jurídica

### Actuaciones

#### Realizado:

- Análisis de las funciones que la Asesoría Jurídica tiene legalmente atribuidas.
- Análisis de las distintas modalidades de ejercicio de las mismas: emisión de informes preceptivos y facultativos, asistencia a órganos colegiados, consultas verbales y notas, elaboración de normas, elaboración de circulares, etc.
- Análisis y valoración de la función de asesoramiento jurídico en el año 2020 al 2022.
- Procedimiento para cobrar las costas procesales.

### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

*Este proyecto desarrolla algunas actuaciones que facilitan y agilizan los trabajos de la Asesoría Jurídica. Sin embargo, por la falta de concreción de las actuaciones a desarrollar y por la falta de implicación de los interesados, no se pudo alcanzar el objetivo de este proyecto. Actualmente, por los recientes avances realizados en este Servicio y su orientación hacia la simplificación y modernización, es propicio para identificar actuaciones concretas que aporten un salto cualitativo al servicio estructural del Cabildo, teniendo como beneficiarios a todo el Cabildo.*

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	27/220	

### Línea 3: Administración Electrónica

#### Proyecto 3.1.1 Portales de Internet

##### Actuaciones

##### Realizado:

- Análisis de los requisitos funcionales y técnicos de los portales.
- Adjudicación del contrato basado "P3.1.1 Rediseño y cambio tecnológico del portal Corporativo".
- Adjudicación del contrato basado "Servicio de Oficina Técnica para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía desde la experiencia de usuario/s y acciones de comunicación y marketing para dar a conocer dichos servicios, y los ya existentes, a la propia ciudadanía y empleados/as públicos del Cabildo Insular de Tenerife".
- Prototipo inicial del nuevo portal del Cabildo de Tenerife.
- Instalación, configuración y puesta en marcha de una plataforma (en Liferay) para la gestión integrada de múltiples portales.
- Aprobación del prototipo de Portales de Internet.

#### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Este proyecto se desarrolla con normalidad alcanzando su objetivo y teniendo como resultado un nuevo portal web, con una fisonomía y estructura renovada y la capacidad de alojar subportales. Actualmente está pendiente de su puesta en producción y de garantizar organizativamente la actualización y mantenimiento de contenidos.

Por ello, se considera un proyecto finalizado y no se integra como proyecto en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

#### Proyecto 3.1.2 App de ciudadanía

##### Actuaciones

##### Realizado:

- Informe sobre las aplicaciones para móviles. Se ha realizado un estudio sobre las aplicaciones para móviles de que dispone el Cabildo y sus funcionalidades, las aplicaciones móviles de otras administraciones y las tecnologías emergentes para el desarrollo de una aplicación móvil corporativa.
- Análisis de necesidad y definición de requisitos y propuesta de planificación.
- Análisis y valoración del conjunto de aplicaciones del Cabildo de Tenerife a integrar dentro de la aplicación lanzadera.
- Análisis funcional y técnico de la app lanzadera.
- Desarrollo de la app lanzadera.

#### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Este proyecto se desarrolla parcialmente, definiendo el conjunto de apps integradas en la app lanzadera. Actualmente pendiente de integrar la parte de tramitación administrativa, la cual está relacionada a la puesta en producción de la nueva sede electrónica. Se detecta como dificultad la dependencia de otros proyectos. Este proyecto se finalizará a corto-medio plazo y no se integra como proyecto en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	28/220	

### Proyecto 3.1.4 Accesibilidad en portales de Internet y Apps

#### Actuaciones

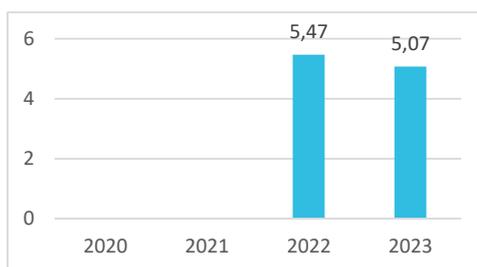
##### Realizado:

- Creación de la Unidad Responsable en Accesibilidad (URA) del Cabildo de Tenerife.
- Asesoramiento en todos los asuntos relacionados con la accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- Tramitación del encargo a SINPROMI para apoyar en cuestiones asociadas a accesibilidad de los portales.
- En el 2022 se realizó la evaluación de 12 ayuntamientos, se impartió un plan de formación con 4 cursos a personal de ayuntamientos, Sector Público Insular y Cabildo y elaboraron y se emitieron los informes de accesibilidad al Observatorio de Accesibilidad.
- En el 2023 se realizó la evaluación de 5 ayuntamientos: El Rosario, Buenavista, El Sauzal, La Guancha y La Matanza.
- En el 2023 se han realizado 2 acciones formación y concienciación sobre accesibilidad en portales de internet y apps.
- 4 acciones formación y concienciación sobre accesibilidad en portales de internet y apps.
- Creación y remisión de los informes anuales de accesibilidad al Observatorio de Accesibilidad.
- Auditoría de accesibilidad completa obligatoria a nuevos ayuntamientos; Fasnia, Santiago del Teide y El Rosario y portal de transparencia del Cabildo de Tenerife.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Media de la evaluación de accesibilidad de los portales de los ayuntamientos	-	-	5,47/10	5,07/10

Media de la evaluación de accesibilidad de los portales de los ayuntamientos



#### Resumen Logros/problemas y continuidad

Este proyecto finaliza cumpliendo su alcance inicial y se constituye como un servicio transversal y estructural que deberá mantenerse en el tiempo. Por ello, se considera un proyecto finalizado y no se integra como proyecto en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

### Proyecto 3.2.1 Sede electrónica

#### Actuaciones

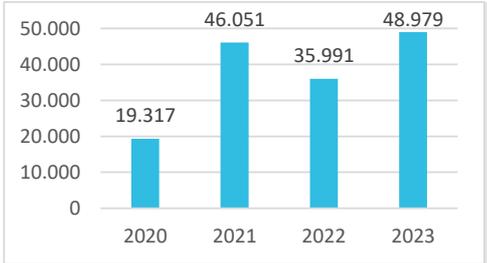
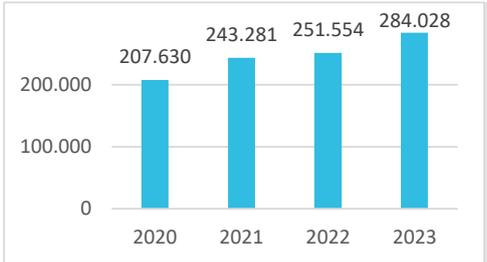
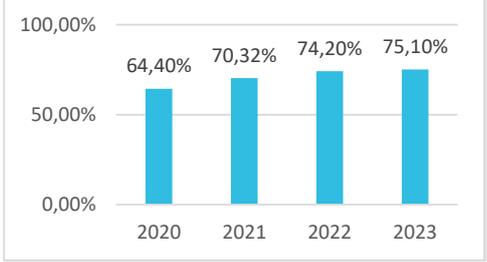
##### Realizado:

- En relación a la Sede Electrónica actual del Cabildo de Tenerife:
  - Mejoras del rendimiento, estabilidad y facilidad de uso de la Sede Electrónica.
  - Incorporación de la posibilidad de pago electrónico en la Sede Electrónica de los cuadernos de pago asociados a todos los conceptos recaudatorios.
  - Evolución de la Sede Electrónica para permitir la presentación sin firma con certificado del cliente, realizando la firma de la solicitud con un sello de órgano del Cabildo. Esto permite la presentación de solicitudes con autenticación en Cl@ve por certificado y Cl@ve permanente.
  - Evolución de la sede para hacer posible la tramitación con certificados electrónicos emitidos por

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	29/220		



- los países de la Unión Europea integrados en el sistema europeo eIDAS.
- Mejora en la búsqueda de los trámites en la Sede Electrónica del Cabildo.
- Nueva sección de la consulta de los expedientes electrónicos a través de la Sede Electrónica.
- Aportación/subsanación de la documentación sobre los expedientes a través de la Sede Electrónica.
- Mejora de la gestión del consentimiento expreso en la intermediación de los documentos requeridos en las solicitudes.
- En relación a la nueva Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife:
  - Licitación y adjudicación del contrato "Servicio de mejora de la Sede Electrónica y APP".
  - Diseño técnico y análisis funcional de la nueva Sede Electrónica.
  - Desarrollo de la sede electrónica y preparación de la puesta en producción.
  - Homogeneización de estilos únicos del portal y la sede del Cabildo de Tenerife.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Indicadores	Personas con medios de identificación y autenticación	19.317	46.051	35.991	48.979
					
	Documentos firmados electrónicamente	207.630	243.281	251.554	284.028
					
	% de Registros en sede electrónica vs totales	64,40%	70,32%	74,20%	75,10%
					

### Resumen logros/problemas del proyecto y continuidad.

Este proyecto se desarrolla con normalidad entregando como resultado la nueva sede electrónica del Cabildo con un diseño gráfico integrado con el nuevo portal web del Cabildo, con una fisonomía y estructura renovada y nuevas funcionalidades. Actualmente está pendiente de su puesta en producción con el nuevo portal web del Cabildo. Se detecta como dificultad la dependencia de otros proyectos.

Por ello, se considera un proyecto finalizado y no se integra como proyecto en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	30/220	

### Proyecto 3.2.3 Sistema de identificación y firma

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Decreto 781 de 16 de abril de 2020, por el que se establecen los sistemas de firma electrónica no basados en certificados electrónicos.
- Decreto 775 de 8 de abril de 2020, para establecer y regular el uso de la firma de documentos por firmantes internos y terceros a la estructura organizativa del Cabildo Insular de Tenerife.
- Incorporar a personas externas al Cabildo a los flujos de firma electrónica. Esto ha permitido eliminar la firma en papel de documentos como contratos y convenios, permitiendo reducir el tiempo de formalización de los contratos, evitando la impresión de varias copias de los contratos que en algunos casos tienen un número muy elevado de casos y eliminando la necesidad de desplazamiento de contratistas a las dependencias de la vicesecretaría del Cabildo de Tenerife.
- Piloto de atención a la ciudadanía por videoconferencia. Esta novedosa experiencia se desarrolló durante el periodo de servicios esenciales del decreto de alarma. Permite prestar una atención a la ciudadanía más cercana a la atención presencial en los momentos de menor movilidad.
- Autorización de la Secretaría General de Administración Digital para implantar un nuevo sistema de identificación y firma basado en biometría de voz y vídeo para la vídeo-atención. Queda pendiente la elaboración de un contrato basado para la adquisición de licencias de la solución de identificación y firma para la vídeo-atención.
- Inclusión del sistema de identificación y firma para la vídeo-atención en el Reglamento de Atención Ciudadana y en el Reglamento de Administración Electrónica del Cabildo de Tenerife.

#### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad, y constituye una mejora trascendental para la estabilización de la presentación de las solicitudes de los ciudadanos y empresas a través de la sede del Cabildo. Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

### Proyecto 3.2.4 Gestión electrónica de la representación

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Alta en la plataforma Representa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, prerequisite necesario para la gestión de la representación.
- Desarrollo de la consulta de la representación (Representa) para su puesta en producción cuando se publique la nueva Sede Electrónica.

#### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto no consigue integrar el registro de apoderamientos corporativo y la gestión de la representación dentro del ámbito Cabildo. Actualmente está pendiente de integrar la sede electrónica con el servicio represent@ del ministerio. Esta necesidad sigue vigente, por lo que es necesario mantenerla en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	31/220		



## Proyecto 3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas

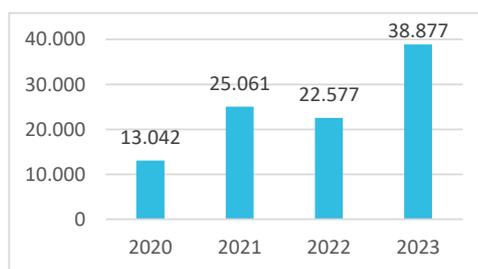
### Actuaciones

#### Realizado:

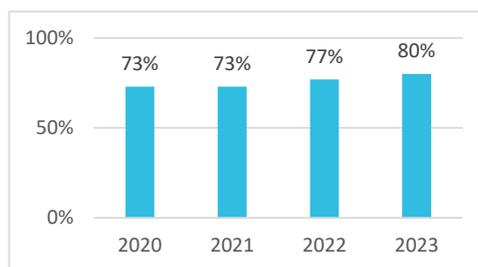
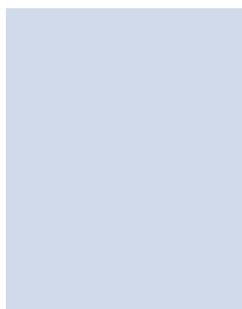
- Integración del Gestor de Expedientes corporativo con el Servicio Compartido de Gestión de Notificaciones del estado (Notifica).
- Resolución 8083 de 26 de mayo de 2020, aprobación de la Instrucción Reguladora de las Notificaciones Electrónicas.
- Implantación, en junio de 2020, de la práctica de las notificaciones electrónicas en el Gestor de Expedientes y/o a través del cliente web de Notifica.
- Apoyo a las entidades del Sector Público Insular en el uso de Notifica para sus notificaciones electrónicas.
- Desarrollo de un piloto, a principios de 2021, en donde se comprobaron los beneficios de la automatización de la impresión, ensobrado y gestión postal de las notificaciones en papel, haciendo uso de un servicio de Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) integrado con Notifica.
- Adaptación de la integración entre el Gestor de Expedientes corporativo y Notifica para la práctica de las notificaciones en papel automatizadas.
- Licitación, entre los años 2021 y 2022, del Acuerdo Marco de Servicios Postales, incorporando un lote para la prestación de los servicios de un CIE integrado con Notifica.
- Contratación basada, en el año 2022, de un servicio de CIE para la práctica de las notificaciones en papel automatizadas del Cabildo de Tenerife.
- Estudio y elaboración de la Instrucción Reguladora de las Notificaciones en Papel Automatizadas.
- Estudio y rediseño de las integraciones necesarias para la práctica de las notificaciones en papel automatizadas. A finales de 2022, el estado decidió no dar continuidad al uso de los CIE privados desde Notifica. Como resultado, los envíos al CIE ya no se podrán realizar por la integración con Notifica y será necesaria una integración adicional entre el Gestor de Expedientes y el CIE contratado.
- Análisis de las opciones de integración del Gestor de Expedientes corporativo con la plataforma del CIE contratado por el Cabildo.
- Adaptación de la plataforma del CIE contratado para presentar una interfaz similar a Notifica.
- Adaptación del Gestor de Expedientes para su integración con la plataforma del CIE.
- Configuración y pruebas desde la Oficina Virtual de Correos.

### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Nº de notificaciones electrónicas enviadas	13.042	25.061	22.577	38.877
Notificaciones electrónicas accedidas vs enviadas	73%	73%	77%	80%



Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	32/220	



### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad estando pendiente de poner en producción el servicio de notificaciones en papel a través del Gestor de Expedientes (servicio de sobrado por empresa). Constituye una mejora en la tramitación de los expedientes que ahorra tiempo y trabajo.

Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 3.2.6 Publicación electrónica de anuncios

### Actuaciones

#### Realizado:

- Análisis de situación, estudio y definición de un modelo transitorio de gestión electrónica de publicación de anuncios.
- Eliminación del tablón de anuncios físico (en papel) y puesta en producción del tablón de anuncios electrónico.
- Instrucción de 29 de diciembre de 2022 relativa a la Implantación del Tablón de Anuncios Electrónico.
- Inclusión de la regulación de la publicación electrónica de anuncios en el nuevo Reglamento de Administración Electrónica.

### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad estando pendiente de poner en producción junto con la nueva sede electrónica. Esta funcionalidad constituye una mejora en la tramitación de los expedientes que ahorra tiempo y trabajo al centralizar la información dentro de la herramienta del Gestor de Expedientes, y dentro del expediente.

Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	33/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



### Proyecto 3.3 Modelo de gestión documental

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Identificación y clasificación de las diferentes tipologías documentales.
- Estudio de la posibilidad de la implementación de un cuadro de clasificación orgánico para la corporación.
- Estudio y activación del cuadro de clasificación funcional del Cabildo de Tenerife que incluye las series documentales genéricas y específicas.
- Estudio y redacción del modelo de conservación preventiva de la documentación física del Cabildo de Tenerife.
- Elaboración de la propuesta de la Constitución de la Comisión de Valoración Documental.

#### Resumen logros/problemas y continuidad

*Este proyecto no termina de desarrollarse con el alcance definido, y queda pendiente de abordar. Esta necesidad sigue vigente, por lo que se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización, debiendo establecer un proceso de análisis inicial para decidir las adaptaciones a realizar de cara a garantizar el éxito de la nueva actuación.*

### Proyecto 3.4-5-6 Gestión electrónica de procedimientos, subvenciones y contratos

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Adaptación del Gestor de Expedientes para la gestión de subvenciones y contratos menores: incorporación de las tareas para realizar los trámites con Intervención y Contabilidad, relativos a los gastos que suponen estos tipos de expedientes.
- Aprobación de las "Instrucciones relativas al uso del Gestor de Expedientes respecto de los procedimientos de ayudas, becas y subvenciones", con entrada en vigor el 7 de junio de 2021, obligando al uso del gestor para la tramitación de estos tipos de expedientes.
- Aprobación de las "Instrucciones relativas a los contratos menores", con entrada en vigor el 7 de junio de 2021, estableciendo la obligación de tramitación a través del gestor de todos los contratos menores.
- Integración inicial del gestor con la Sede Electrónica del Cabildo:
  - Posibilidad de autorizar la intermediación de documentos en la sede.
  - Posibilidad de que cada persona vea sus expedientes en sede.
  - Posibilidad de aportar documentación durante la vida del expediente en sede y su traspaso al gestor.
- Integración del Gestor de Expedientes con Notifica para la práctica de notificaciones electrónicas.
- Integración del Gestor de Expedientes con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLCSP) para contratos menores.
- Mejoras en las integraciones del gestor y corrección de errores existentes:
  - Portafirmas: Posibilidad de poner líneas de visto bueno, añadir invitados, firma en paralelo y añadir remitentes.
  - Registros de salida: Mejoras destinadas al correcto funcionamiento de esta funcionalidad como la recuperación del estado de entrega de los registros.
  - Posibilidad de recuperar de GRECA la información de estado de los pagos de tasas y de añadir a un expediente sus liquidaciones.
- Automatización de la intermediación a partir de las solicitudes presentadas a través de Sede Electrónica.
- Incorporación de nuevas tipologías de expedientes durante el año 2022:
  - Expedientes de personal: ayudas de estudios, teletrabajo y procesos de selección
  - Autorizaciones en materia de carreteras.
- Mejoras en la organización de los documentos dentro del gestor:
  - Organización en carpetas.
  - Implantación de la fecha real de incorporación de los documentos al gestor (concepto de foliado).
- Incorporación de la tarea de comunicación interna para cubrir completamente los escenarios recogidos en la "Instrucción reguladora de las notificaciones electrónicas".

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	34/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

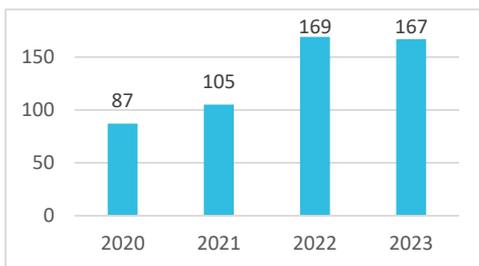


- Aprobación de las “Instrucciones relativas al uso del gestor electrónico de expedientes respecto de nuevos procedimientos”, con entrada en vigor el 1 de enero del 2023, y que hace obligatorio el uso del gestor para expedientes que suponen gestión de gastos como son los contratos, aportaciones, convenios, ...
- Mejoras relacionadas con el acceso a los expedientes por servicios diferentes a los responsables del expediente. La figura del servicio colaborador en los expedientes y el trabajo colaborativo entre servicios administrativos y técnicos.
- Finalización del análisis de la generación y publicación de anuncios en el tablón de anuncios electrónicos del Cabildo a través del Gestor de Expedientes para su envío a la Sede Electrónica. El desarrollo se encuentra en curso con entrega prevista para el primer trimestre de 2024.
- Finalización del análisis de la integración con el CIE para la práctica de notificaciones en papel. El desarrollo se encuentra en curso con algunos retrasos asociados al proveedor.
- Finalización del análisis del modelo de datos específico para los expedientes de contratos. El desarrollo se encuentra en curso con entrega prevista para el primer trimestre de 2024.
- Se ha finalizado el análisis del modelo de datos específico para los expedientes de convenios y su protocolización en el Gestor, quedando pendiente el análisis del registro de contratos del Cabildo.
- Finalizado el análisis de la adaptación del Gestor de Expedientes para que sea multientidad.
- Se ha realizado el análisis de la adaptación del Gestor de Expedientes a la nueva Sede Electrónica y se ha desarrollado la API Externa y la generación de eventos, encontrándose en curso el desarrollo del tablón de anuncios.

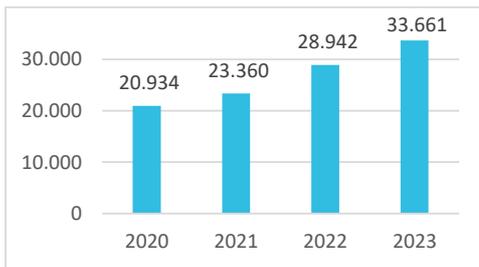
Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Procedimientos en el Gestor de Expedientes*	87	105	169	167
Expedientes en el Gestor de Expedientes	20.934	23.360	28.942	33.661
	28	56	60	62

Indicadores

Procedimientos en el Gestor de Expedientes\*



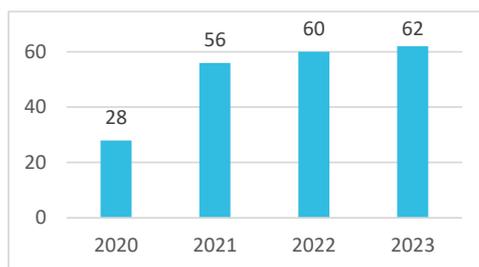
Expedientes en el Gestor de Expedientes



Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	35/220

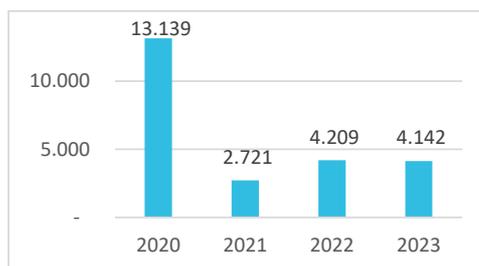


Procedimientos de subvenciones en el Gestor de Expedientes\*



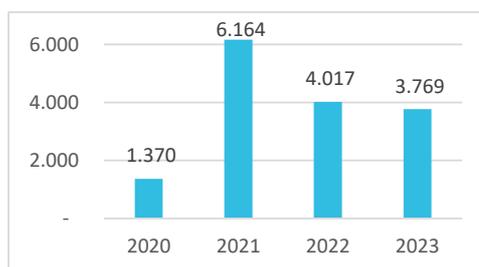
13.139                      2.721                      4.209                      4.142

Expedientes de subvenciones en el Gestor de Expedientes



1.370                      6.164                      4.017                      3.769

Contratos menores en el Gestor de Expedientes



### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza completamente, regulando el uso del gestor para los expedientes de estas familias de procedimientos y apoyando y adaptando el uso de la herramienta por parte de todo el Cabildo. Esta funcionalidad constituye una mejora en la gestión administrativa que ahorra tiempo y trabajo al centralizar la información en una herramienta flexible y extensible.

Se detecta como dificultad la Adjudicación de contratos de soporte al proyecto y el tiempo destinado por personas expertas en el negocio.

Se propone como mejora el establecer grupos multidisciplinarios para el análisis de mejoras en los procedimientos.

Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg</a>	
Normativa	Página	36/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## Proyecto 3.6.1 Racionalización de la contratación

### Actuaciones

#### Realizado:

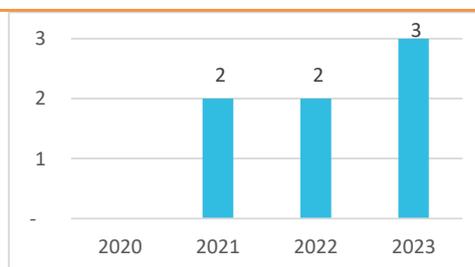
- Puesta en marcha de la Oficina de Contratación Administrativa, como central de contratación.
- Definición de los bienes y servicios de contratación centralizada y especializada.
- Elaboración de un modelo de convenio de adhesión a los sistemas de racionalización de los municipios.
- Elaboración y aprobación de los criterios sociales y medioambientales y de fomento de las PYMES y de las entidades sociales a incluir en la contratación.
- Adaptación de los pliegos tipos al nuevo Esquema Nacional de Seguridad y Protección de Datos.
- Modificación genérica de pliegos tipo de cláusulas administrativas de contratos de servicios, SARA y no SARA.
- Aprobación de la cuantía económica relativa al porcentaje de reserva a que se refiere la Disposición Adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.
- Acuerdos marco aprobados:
  - Suscripción de la póliza de seguro colectivo de vida y accidentes del Cabildo Insular de Tenerife y otros entes del Sector Público Insular.
  - Suministro de licencias (software).
  - Servicios postales del Cabildo Insular de Tenerife y entidades adheridas al mismo.
  - Servicio privado de seguro colectivo de asistencia sanitaria a favor del personal al servicio del Cabildo Insular de Tenerife y otros entes del Sector Público Insular.
  - Arrendamiento sin opción de compra de sistemas de filtración de agua conectados a la Red para consumo del personal del Cabildo Insular de Tenerife y del ayuntamiento de San Juan de la Rambla conforme a criterios medioambientales.
  - Suministro de combustible para el Cabildo y entidades del Sector Público Insular.
  - Suministro de material de oficina ordinario e informático no inventariable.
  - Consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en TIC, sociedad de la información y territorios inteligentes.
  - Suministro de distintos tipos de autobombas forestales.
  - Suministro de vestuario y complementos diversos para el personal al servicio del Cabildo Insular de Tenerife.
  - Suministro de ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, monitores y pequeño material microinformático.
  - Acuerdo marco servicio de soporte y mantenimiento del sistema de información de gestión de los recursos humanos soportado en la herramienta Cegid People Net del Cabildo Insular de Tenerife y de los Entes del Sector Público Insular (tramitación anticipada).
- Acuerdos marco de la AGE a los que está adherido el Cabildo:
  - Suministro de impresoras, equipos multifuncionales y escáneres.
  - Suministro de servidores, sistemas de almacenamiento, software de infraestructura.

### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
-----------	------------	------------	------------	------------

-	2	2	3
---	---	---	---

Número de acuerdos marco aprobados



#### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad implantando este nuevo servicio centralizado. Desde entonces se debe hacer el seguimiento de los trabajos de dicho servicio para identificar problemas y mejoras y tomar medidas para apoyarla. Entre estas medidas se deberán integrar todas aquellas iniciativas identificadas en el proyecto de simplificación que le sean de

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	37/220	

aplicación.

Se detecta la dificultad de la elaboración del nuevo modelo de pliego tipo, lo que requiere dedicación en exclusiva de personal de la oficina. Se propone como mejora la subdivisión de los indicadores de nuevos modelos de pliegos tipo por tipologías de procedimientos, entre ordinario, simplificado y simplificado abreviado. Además de sustituir los modelos de pliegos de suministros por los de obras.

Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

### Proyecto 3.7 Digitalización interna

#### Actuaciones

#### Realizado:

- Análisis de las actuaciones para decidir si procede digitalizar los documentos y expedientes antiguos.
- Propuesta de especificación de requisitos funcionales del registro de personal del Cabildo.
- Propuesta de especificación de requisitos funcionales y bases para la regulación del expediente electrónico de personal.
- Propuesta de especificación de requisitos funcionales del archivo digital de personal.
- Definición de la serie documental de Recursos Humanos.

#### Resumen logros/problemas y continuidad

Aunque se ha avanzado en los trabajos de análisis inicial, este proyecto no se termina de desarrollar en el alcance inicial debido sobre todo a la falta de recursos para poder acometerlos y a la falta de concreción en unidades de actuación (proyecto) más definidos y alcanzables.

Se detecta como dificultad la insuficiente implicación de los servicios afectados, lo cual ha generado el cambio de dinámica en la evolución del proyecto y como propuesta de mejora la toma de decisiones para avanzar y una mayor implicación de los servicios y órganos directivos responsables.

Por ello, se debe analizar este proyecto del Plan de Modernización 2020-2023 para la identificación del conjunto de proyectos concretos y del alcance de cada uno de estos proyectos para valorar su incorporación en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

### Proyecto 3.8 Intercambio de documentos y datos

#### Actuaciones

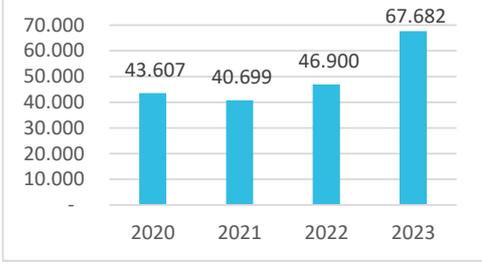
#### Realizado:

- Impulso en la sustitución de la documentación a presentar por los ciudadanos por comunicaciones de datos y documentos con otras administraciones. Se ha solicitado la intermediación de nuevos datos ofrecidos por las AAPP a través de la plataforma de intermediación de datos. Se ha integrado la consulta de datos desde el Gestor de Expedientes, facilitando así la intermediación para el personal que gestiona los expedientes.
- Propuesta de datos a intermediar con el Gobierno de Canarias consensuada en el marco de la Federación Canaria de Islas (FECAI).
- Propuesta de datos a intermediar con las universidades canarias, consensuada en el marco de la FECAI.
- Análisis funcional y técnico para el consumo de los servicios de intermediación a través del Gestor de Expedientes.
- Adaptación del Gestor de Expedientes para consumir los servicios de intermediación.
- Incorporación del consumo de nuevos servicios publicados por la plataforma de intermediación del Estado de interés para los servicios del Cabildo.
- Actualización de versiones del Ministerio.
- Integración de nuevos servicios de forma directa.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	38/220		



Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	Intercambio de documentos y datos*		43.607	40.699	46.900



\* A partir del 2022, se ha modificado la fórmula de cálculo sumando a las intermediadas realizadas por el cliente ligero, las realizadas a través del Gestor de Expedientes.

### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad a través de la sistematización e integración de la intermediación desde el Gestor de Expedientes y con el proyecto de "Gestión electrónica de procedimientos". Este proyecto seguirá dando servicios de forma estructural para todos aquellos procedimientos de nueva creación, o a través de la mejora de los servicios integrados en la plataforma de intermediación.

Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	39/220	

## Proyecto 3.9.1 Entorno Microinformático

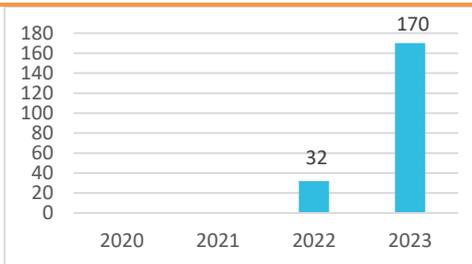
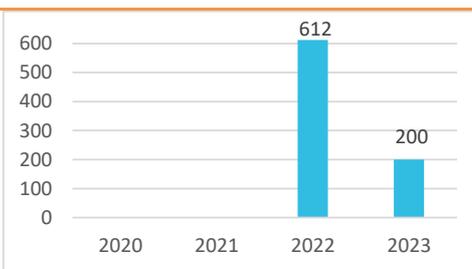
### Actuaciones

#### Realizado:

- Licitación de un contrato basado en el acuerdo marco 5/2018 del Ministerio para un servicio de impresión corporativa para todo el Cabildo.
- Despliegue del nuevo servicio de impresión a través de un contrato basado.
- Proyecto piloto para la puesta en funcionamiento de puestos flotantes en la Dirección Insular de Modernización.
- Instalación de un conjunto de equipos que se usaron en los puestos flotantes.
- Licitación del contrato basado para la compra ordenadores ligeros (Thin Clients).
- Puntos de información en las oficinas de los Centros de Servicios al Ciudadano para ofrecer acceso a Internet y a los servicios del Cabildo al ciudadano.
- Licitación del acuerdo marco de licencias de software.
- Licitación de un contrato basado para la adquisición de licencias de software del sistema operativo.
- Licitación de un contrato basado para la adquisición de licencias para software de gestión de despliegue de aplicaciones y gestión del parque de ordenadores de sobremesa.
- Actualización de los sistemas operativos que aún quedan con Microsoft Windows 7 a Windows 10.
- Implantación de un software para la edición del PDF.
- Implantación del nuevo software de gestión de despliegue de aplicaciones y gestión del parque de ordenadores de sobremesa.
- Licitación para renovar y adquirir licencias Office 365, migración de correos y herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube.
- Licitación de un pequeño conjunto de equipo (ordenadores de sobremesa y clientes ligeros (Thin Clients) para disponer de equipos para nuevos usuarios y pruebas para entorno de teletrabajo).

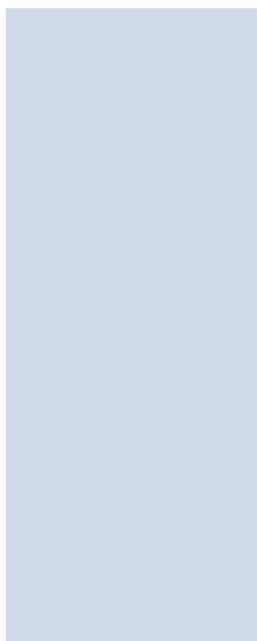
### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de equipos renovados en puesto de usuario	-	-	612	200
Número de puestos que usan clientes ligeros	-	-	32	170
	-	-	248.096	2.219.172

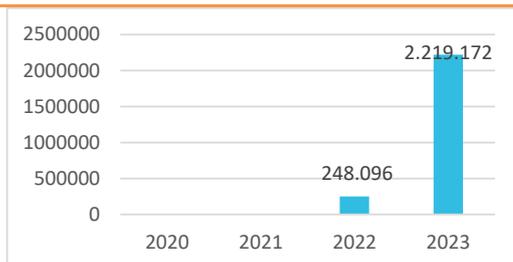


Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	40/220



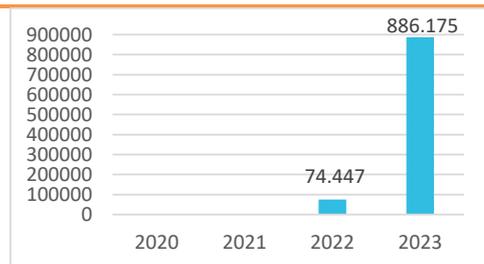


Número de impresiones en blanco/negro



- - 74.447 886.175

Número de impresiones en color



<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	41/220



### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 3.9.2 Redes y servicios de comunicaciones

### Actuaciones

#### Realizado:

- Suministro de hardware de red 2020: renovación de la electrónica y altas de nuevas sedes.
- Integración con el sistema de comunicaciones del Centro de Coordinación Operativa Insular del Cabildo de Tenerife (CECOPIN).
- Ampliación del caudal de salida a Internet del Cabildo para asegurar un ancho de banda suficiente para que todo el personal pueda teletrabajar.
- Ampliación del caudal de la conexión con la red insular de un número importante de centros del Cabildo y de ayuntamientos, haciendo uso del nuevo contrato de telecomunicaciones.
- Suministro de hardware de red 2022: renovación de la electrónica y altas de nuevas sedes.
- Conexión de sedes remotas (del Cabildo, que no disponían de conexión o lo hacían a través de enlaces antiguos o de muy poca capacidad) a la red corporativa.
- Adecuación y replanteo de la electrónica de red y el cableado de distribución en el edificio Alcalde Mandillo.
- Soporte, mantenimiento y evolución de la red de telecomunicaciones corporativa.
- Suministro de electrónica de red 2023: Adquisición de hardware para el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) de la Torre Azul, así como la sustitución de toda la electrónica central.

### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 3.9.3 Servidores y aplicaciones

### Actuaciones

#### Realizado:

- Licitación del suministro de licencias de las aplicaciones Jira Software (para el soporte a la gestión de proyectos), Jira Service Desk y Confluence.
- Piloto de implantación de escritorios virtuales en aproximadamente 50 usuarios del Cabildo de Tenerife y en los Puntos de Información de Ciudadano en los Centros de Servicios al Ciudadano (CSC).
- Extensión de escritorios virtuales a 170.
- Actualización aplicación Séneca y sistema audiovisual del Salón de Plenos.
- Soporte de hardware del sistema de archivos distribuido Ceph.
- Ampliación del número de servidores SimpliVity y almacenamiento de 2022.
- Soporte en la definición de la nueva arquitectura Inteligencia de Negocio (BI).
- Definición de nueva distribución Linux Corporativa.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	42/220	

- Implantación de software automatización de inventario de red.
- Contratación de licencias y soporte para Linux Empresarial con Red Hat.
- Consolidación de servidores de ficheros remotos en los servidores centrales de D-ALIX.
- Implantación escritorios virtuales en VMware Horizon: Instalación de 250 escritorios virtuales.
- Proceso de migración de servidores con versiones de Sistemas Operativos Windows obsoletos a otras más recientes.

### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	43/220	

### Proyecto 3.9.4 Almacenamiento de datos

#### Actuaciones

##### Realizado:

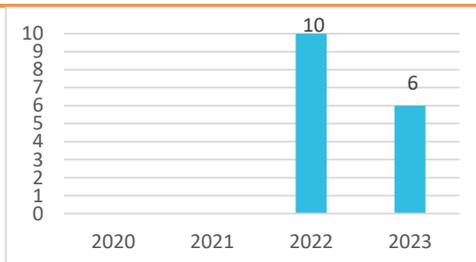
- Nueva arquitectura de consolidación en los sistemas de gestión de base de datos de PostgreSQL.
- Licitación de un servicio para la recuperación de discos averiados.
- Inicio de los trabajos de migración de los datos almacenados en la cabina de almacenamiento. 3PAR a los nuevos servidores hiperconvergentes, ante el final del ciclo de vida de dicha cabina.
- Adquisición de una destructora de soportes digitales.
- Actualización y consolidación de los sistemas de gestión de base de datos de MySQL.
- Completar consolidación de los sistemas de gestión de base de datos de PostgreSQL.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
-----------	------------	------------	------------	------------

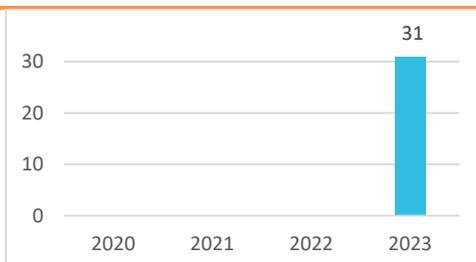
	-	-	10	6
--	---	---	----	---

Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de PostgreSQL



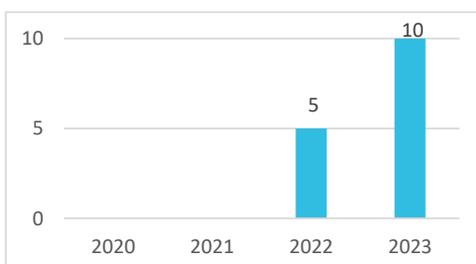
	-	-	-	31
--	---	---	---	----

Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de MySQL



	-	-	5	10
--	---	---	---	----

Número de servidores NAS antiguos migrados a la nueva NAS consolidada.



Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	44/220



### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 3.9.6 Nube privada insular

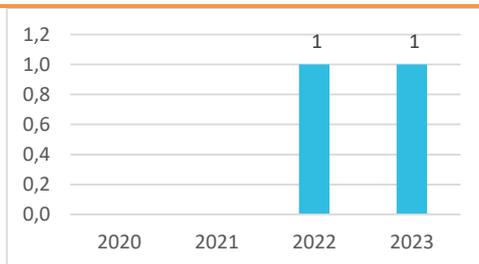
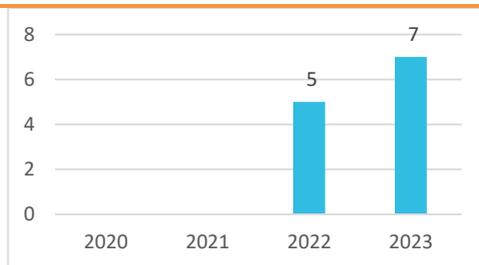
### Actuaciones

#### Realizado:

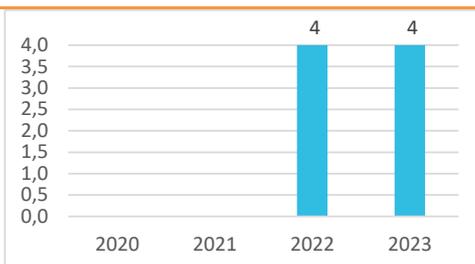
- Piloto de copias de seguridad en el ayuntamiento de Fasnía.
- Suministro e instalación de equipamiento para los racks y de cableado para la mejora de la Sala 101 del D-ALiX.
- Licitación por contrato basado del correspondiente hardware y software para virtualización.
- Integración de las entidades del Sector Público Insular y ayuntamientos en el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) del Cabildo (Sala 101 del D-ALiX), trasladando sus servidores a dicho CPD.
- Servicio de alojamiento de sitios web y sedes electrónicas para los ayuntamientos.
- Licitación del arrendamiento de la sala del D-ALiX.
- Mejoras en web y sedes de ayuntamientos: actualización del software usado, mejora de los recursos de los servidores que las alojan, etc.
- Ampliación del servicio de copias de seguridad a los ayuntamientos. (Piloto Realizado).
- Continuación del servicio de virtualización de escritorios y servidores para ayuntamientos en el CPD del D-ALiX.
- Integración de las entidades públicas y ayuntamientos interesados en alojar sus equipos en el CPD del Cabildo.

### Indicadores

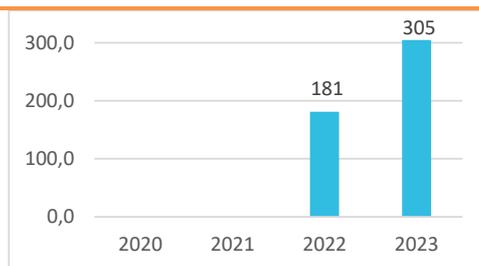
Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de entidades que hacen uso del suelo técnico del D-ALiX	-	-	5	7
Número de ayuntamientos que hacen uso del servicio de copias	-	-	1	1
	-	-	4	4



Número de servicios disponibles en la nube privada insular



Número de incidencias generadas por los ayuntamientos con relación a estos servicios



### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 3.10 Seguridad y protección de datos

### Actuaciones

#### Realizado:

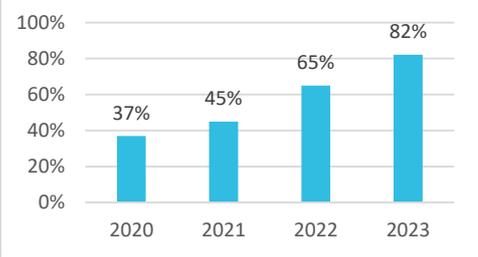
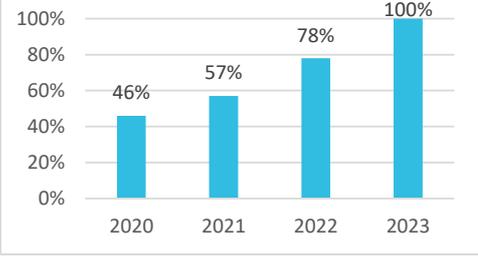
- Revisión y mejora continua de la Política de seguridad de la información del Cabildo de Tenerife.
- Redacción del Marco de gobernanza insular de seguridad de la información.
- Desarrollo del Marco normativo y procedimental para asegurar cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Certificación ENS de la Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife.
- Prórrogas y nuevos contratos asociados con las actuales soluciones de seguridad (seguridad en puestos de trabajo y servidores, seguridad en correo electrónico, solución de copias de seguridad, seguridad en el acceso externo, herramientas de auditorías de acceso, solución de gestión de logs de cortafuegos, solución de protección de aplicaciones WAF).
- Continuidad del servicio de adecuación normativa, a través de contratos basados (ayuntamientos) y convenio con CCN-vSOC (Cabildo).
- Contratación de una herramienta de despliegue de software.
- Revisión de los pliegos tipo para mejorar y adecuar el aseguramiento del cumplimiento del RGPD y ENS.
- Fortalecimiento de configuraciones en equipos y servidores (cortafuegos).
- Seguimiento y vigilancia de eventos de seguridad. Gestión de incidentes de seguridad.
- Auditorías anuales: internas (desde la red corporativa), externas, así como de sistemas concretos (aplicaciones: secretaría, gestión del tiempo y Gestor de Expedientes, y servicio de conexión Wifi).
- Concienciación en materia de ciberseguridad (incluidas varias campañas de phishing).
- Patrocinio del Congreso de ciberseguridad en Canarias (Hackron) 2019 y 2020.
- Organización del primer y segundo evento sobre Ciberseguridad y administraciones locales 2022 y 2023.
- Formación en materia de protección de datos y seguridad normativa y técnica.
- Inicio del plan de adecuación al nuevo ENS. Identificación de los cambios del marco normativo, así como de

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
Normativa	Página	46/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



las herramientas.

- Inicio de la implantación de la herramienta de despliegue de software.
- Implantación de una herramienta de refuerzo de seguridad de teletrabajo (doble factor de autenticación y confianza cero (Zero Trust) para dispositivos conectados por VPN (red privada virtual)).

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	Madurez del Esquema Nacional de Seguridad		37%	45%	65%
					
Cumplimiento del Esquema del Nacional de Seguridad		46%	57%	78%	100%
					

\* Es necesario actualizar la forma de cálculo del indicador al nuevo Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

### Resumen logros/problemas y continuidad

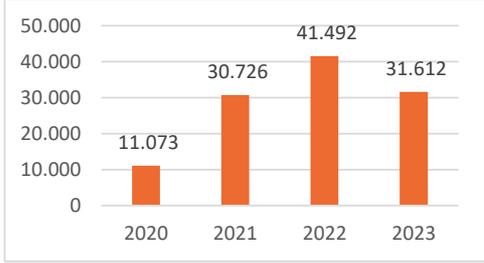
Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	47/220	

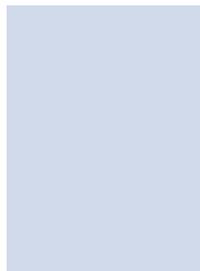
Línea 4: Gobierno Abierto

Proyecto 4.1 Transparencia

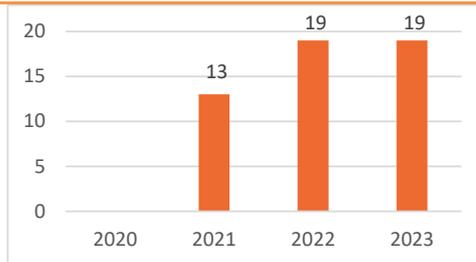
<b>Actuaciones</b>	<p><b>Realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación del nuevo Portal de Transparencia del Cabildo, que permite también la publicación de los portales de las entidades del Sector Público Insular (SPI).</li> <li>• Aprobación del Reglamento de transparencia, acceso a la información pública y reutilización, aprobado definitivamente con la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia el 30 de abril de 2021.</li> <li>• Puesta a disposición del portal web de transparencia a las entidades del Sector Público Insular (SPI).</li> <li>• Soporte técnico y funcional a las entidades del SPI en relación con el Portal Web de Transparencia.</li> <li>• Acciones formativas y sesiones informativas.</li> <li>• Confección y aprobación del inventario de información pública.</li> <li>• Publicación de los indicadores voluntarios en el portal de transparencia.</li> <li>• Adjudicación del contrato basado servicio de evolución de herramientas de administración electrónica y adaptación al SPI.</li> <li>• Mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el Portal de Transparencia.</li> <li>• Desarrollo de mejoras para la puesta a disposición del Portal de Transparencia a los ayuntamientos de la isla.</li> <li>• Puesta a disposición de Portal Web de Transparencia a las entidades del Sector Público Insular (SPI), en caso de que sea solicitado por alguna entidad del SPI que al día de hoy no se haya incorporado.</li> <li>• Soporte técnico y funcional a las entidades del SPI.</li> <li>• Mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el Portal de Transparencia.</li> <li>• Medidas para facilitar la reutilización de la información del portal de transparencia.</li> </ul>
--------------------	--

<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Valor 2023</b>
	Número de accesos de la Web de Transparencia por parte de la ciudadanía	11.073	30.726	41.492	31.612
					
		-	13	19	19

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	48/220	



Número de entidades del sector público incorporadas en el Portal de Transparencia corporativo



### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Una vez implantada la nueva plataforma de transparencia como un servicio estructural, se deberá mantener el flujo de integraciones de las diferentes entidades que faltan por integrar.

Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción del Plan de Modernización.

## Proyecto 4.2 Participación y colaboración ciudadana

### Actuaciones

#### Realizado:

- Puesta en producción de la nueva Plataforma de Participación Ciudadana [cabildoabierto.tenerife.es](http://cabildoabierto.tenerife.es), gestión de las consultas ciudadanas del Cabildo y su sector público y fomento de su uso a través de acciones de difusión (correo electrónico, encuentro de innovación y buenas prácticas, boletín interno).
- Adaptación de la Plataforma de Participación Ciudadana para alojar los portales de los ayuntamientos con población menor a los 20.000 habitantes (multientidad) y configuración inicial para dos ayuntamientos piloto: Tegueste y Fasnia.
- Diagnóstico insular sobre el estado de la participación ciudadana en los ayuntamientos de la isla de Tenerife entre 2020-2021.
- I Jornadas Insulares de Experiencias Participativas: Nuevas oportunidades para la participación, aprendizaje desde la pandemia.
- Organización y celebración del I Encuentro Insular con Entidades Vecinales de Tenerife.
- Colaboración con otras entidades en la organización y celebración del III Congreso Regional de Entidades Vecinales de Canarias.
- Evaluación del Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana.
- Elaboración de la Estrategia Insular de Participación Ciudadana 2023-2025.
- Puesta en marcha de la Oficina Insular de Participación Ciudadana (OIPAC): asesoramiento a entidades vecinales, participación en encuentros, colaboración en encuentros de mayores organizados por el Cabildo y acciones formativas.
- Con relación a la infancia y adolescencia:
  - Evaluación intermedia y final participada del I Plan Insular de Infancia y Adolescencia.
  - Diagnóstico y elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia 2023-2027 realizados de forma participativa.
  - Ejecución de acciones del II Plan de Infancia.
  - V Encuentro de Consejos Municipales de Infancia y Adolescencia de Canarias.
  - Creación y desarrollo del grupo motor del Foro Social Insular de la Infancia y la Adolescencia.
  - Gestión del Consejo Insular de participación Infantil de los centros de acogimiento residencial.
  - Apoyo a la red de ludotecas municipales de Tenerife a través de las comisiones de participación infantil.

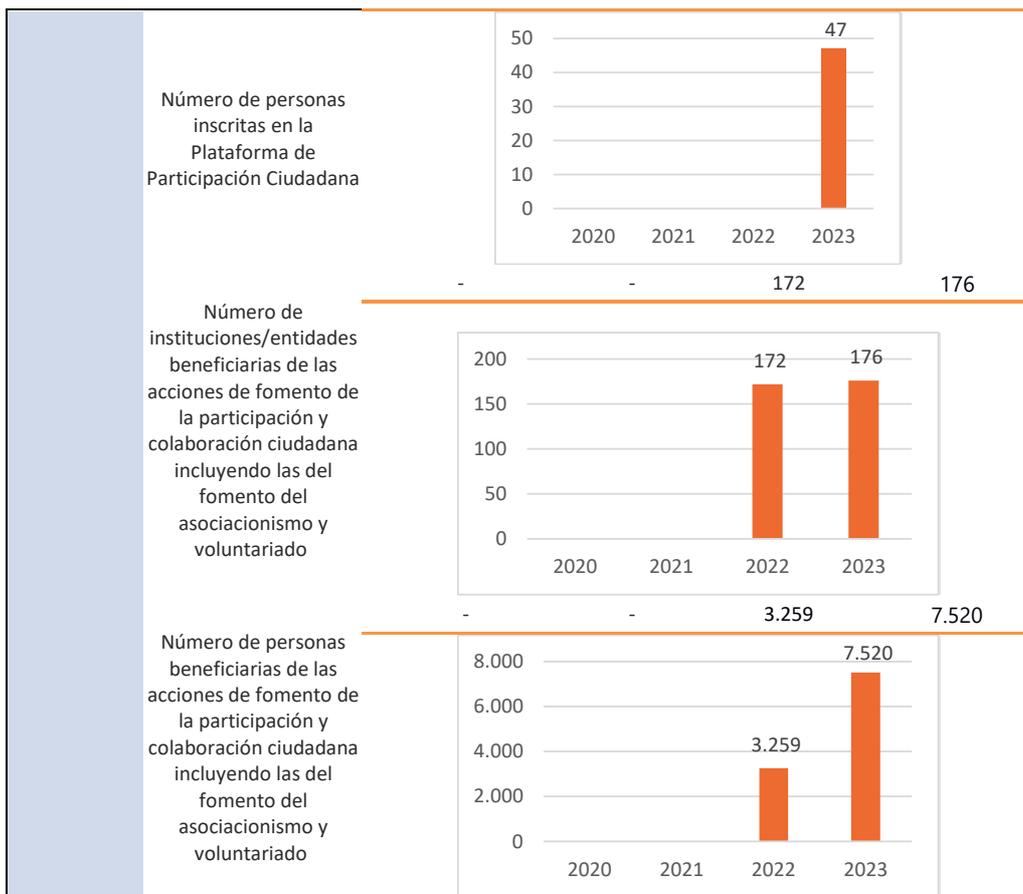
Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	49/220		



- Puesta en marcha de las comisiones de trabajo de participación infantil de la Red de Centros de día.
- Proyecto infantil @connivozymisderechos con centros escolares.
- Gestión de las estructuras participativas insulares de infancia y adolescencia (reuniones del «Foro Insular Social de la Infancia», del «Consejo Insular de adolescentes en acogimiento residencial», de los niños y niñas del proyecto «@connivozymisderechos»).
- Con relación a las personas mayores:
  - I Plan de Mayores de Tenerife: planificación, identificación de las personas que participarán en el proceso participativo, campaña de comunicación inicial, información y captación y publicación.
  - II Fase de la elaboración del Plan de Mayores:
    - Espacios de diálogo y participación, y recogida de aportaciones al Plan de Mayores de Tenerife.
    - Seguimiento (difusión y comunicación) del proceso de participación ciudadana.
- Con relación a la diversidad LGBTIQ+, pueblo gitano, pueblo saharai y migrantes:
  - Reuniones con las correspondientes mesas insulares y comisiones de trabajo formadas por los distintos colectivos, así como la ejecución de las acciones consensuadas.
  - Elaboración del Marco estratégico participado LGBTIQ+.
  - Creación de redes de entidades de personas migrantes.
  - Encuentro Tenerife Migrante que incluye organización de forma colaborativa con entidades relacionadas y evaluación de resultados de forma participativa.
- Con relación a las personas migrantes:
  - Acciones de la mesa.
- Con relación al voluntariado:
  - Asesoramiento información y orientación en: gestión del voluntariado, gestión asociativa (jurídica-administrativa, subvenciones, captación de recursos, Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc.), gestión de proyectos, voluntariado corporativo.
  - Campañas para difundir la labor de las entidades de voluntariado y captar recursos: centros educativos, empresas, recaudación de fondos, voluntariado en línea, voluntariado corporativo, etc.
  - Encuentros entre las entidades de voluntariado y las personas voluntarias, con las empresas (para fomentar el voluntariado corporativo) y con los centros educativos (para la educación en valores). Premios y distinciones al voluntariado y la solidaridad a: personas voluntarias, entidades de voluntariado, empresas, centros educativos y administraciones públicas.
  - Integración de entidades de voluntariado en el programa de 'Transformación digital: voluntariado en línea (Herramientas colaborativas)'.
  - Mejora de la red de espacios, equipamiento, servicios y recursos, a través del Centro Insular de Entidades de Voluntariado, y las oficinas del norte (Puerto de La Cruz), del sur (San Isidro. Granadilla), y Centro de Entidades de Voluntariado de Añaza.
  - Reforma y puesta en funcionamiento del Centro Insular de Entidades del Voluntariado.
- Con relación a subvenciones: otorgamiento de las que están en trámite y seguimiento.
  - Dirigidas a ayuntamientos menores de 20.000 habitantes para el fomento de la participación ciudadana.
  - Dirigidas a entidades ciudadanas para el fomento de la interculturalidad e inclusión social de personas migrantes, para actividades recreativas inclusivas de la infancia y adolescencia, el fomento de la participación ciudadana y desarrollo comunitario, la diversidad, el voluntariado y el asociacionismo teniendo en cuenta a distintos colectivos sociales
  - Dirigidas a otras entidades para la inclusión activa de la Ciudadanía.
- Proceso participativo en el municipio de Arafo:
  - Diseño y planificación del proceso participativo.
  - Recogida y análisis de información.
- Difusión y Comunicación:
  - De las acciones de participación y colaboración a través de redes sociales y de campañas específicas.

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
		-	-	-	47

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	50/220	



#### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido, implantando la nueva plataforma y las metodologías de trabajo relacionados. A partir de esta implantación, se integra como un servicio estructural que debe mantenerse en el tiempo pero que ya no conforma un nuevo proyecto para el nuevo Plan.

Identificaron los siguientes problemas en el proyecto:

- *Recopilación de información: Dentro del proyecto hay objetivos que dependen directamente del servicio, pero al tratarse de una metodología transversal a todas las áreas del Cabildo, es necesario recopilar información que a veces dificulta cumplir con los plazos de revisión del proyecto, otros servicios tienen que dedicar tiempo a informar, etc.*
- *En el Plan de Modernización la participación y colaboración ciudadana está como proyecto en sí y como objetivo estratégico también: Eso produjo confusión en los indicadores de ambos aspectos. Para el siguiente Plan habría que tenerlo en cuenta.*
- *El nivel de concreción de objetivos, hitos, tareas, etc.: A veces es difícil seguir una línea homogénea de concreción en los diferentes apartados del proyecto.*

Y como propuestas de mejora:

- *Concretar el alcance del proyecto en cuanto a si se refiere a la participación ciudadana que hacemos desde el servicio, a la del área (que incluye entidades del sector público) o a la que se hace desde todo el Cabildo.*
- *Aclarar y recoger de forma expresa la diferencia de los indicadores del proyecto con respecto a los*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	51/220	

del objetivo estratégico 5 del Plan "participación y colaboración ciudadana".

- Definir mejor el nivel de concreción de los objetivos, hitos, etc.
- Incluir indicadores cualitativos

Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción del Plan de Modernización, deberá formar parte del Plan de Comunicación de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 4.3 Datos abiertos y reutilización de activos

### Actuaciones

#### Realizado:

- Adjudicación del contrato del Servicio de desarrollo, gestión, mantenimiento, evolución y difusión del Portal de Datos Abiertos.
- Elaboración de los siguientes planes relacionados con datos abiertos: plan de formación, plan de comunicación, plan de revisión y curación de datos y plan de apertura de datos.
- Elaboración del catálogo de Indicadores (Indicadores clave de desempeño, KPIs).
- Análisis funcional, diseño técnico y gráfico de un nuevo Portal de Datos Abiertos del Cabildo de Tenerife.
- Desarrollo de un nuevo Portal de Datos Abiertos del Cabildo de Tenerife ([datos.tenerife.es/es](https://datos.tenerife.es/es)) con los siguientes módulos: gestión de usuarios, búsquedas, API, visualización y análisis para externos, integración de datos y SPARQL y relación con usuarios externos.
- Implantación de nueva plataforma de orquestación de procesos para dar soporte a las ETLs mediante las cuales ingestar, transformar, curar y publicar los conjuntos de datos del Cabildo y su SPI.
- Campaña de difusión interna al Cabildo de Tenerife sobre la importancia de los datos abiertos, la publicación de nuevos conjuntos de datos y el uso del portal.
- Campaña de difusión externa (redes sociales) del portal de datos abiertos y convocatoria de concursos para incentivar la cultura de reutilización de los datos.
- Migración de los datos del portal de tenerifedata.com al nuevo portal de datos abiertos.
- Inclusión de los datos siguientes en el nuevo portal: aforo carreteras, datos meteorológicos de la red de estaciones del Cabildo, procedimientos, expedientes, afluencia en los montes, reservas de la central de reservas de actividades en la naturaleza, incidencias en carretera, avisos fitosanitarios, GTFS (Especificación General de Tránsito) del Metropolitano de Tenerife y TITSA, paradas, líneas y horarios de guaguas de TITSA.
- Sesiones de formación funcionales y técnicas del nuevo portal de datos abiertos.
- Federación con el Portal de Datos Abiertos del Gobierno de Canarias y, por ende, con el Portal de Datos Abiertos Nacional. Verificación del correcto tránsito de la información del Cabildo.
- Análisis de los conjuntos de datos municipales adheridos a la línea de datos abiertos del Plan de Modernización Municipal.
- Gestión y mantenimiento integral del sistema software del Portal de Datos Abiertos.
- Inclusión de nuevos conjuntos de datos en el portal: apertura, revisión y curado de datos.
- Difusión de contenidos y actividades relacionadas con los datos abiertos.
- Fomento de la participación y la reutilización de los datos publicados en el portal.
- Elaboración de informes de seguimiento periódico de todos los servicios.
- Elaboración de campañas informativas.

### Resumen logros/problemas y continuidad

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	52/220		





*Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido, implantando la nueva plataforma y las metodologías de trabajo relacionados. A partir de esta implantación, se integra como un servicio estructural que debe mantenerse en el tiempo pero que ya no conforma un nuevo proyecto para el nuevo Plan.*

*Una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción del Plan de Modernización.*

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	53/220	

## Proyecto 4.4 Ética pública y Buen Gobierno

### Actuaciones

#### Realizado:

- Análisis previo y evaluación de la situación actual en otras organizaciones y administraciones públicas.
- Definición de valores, principios, estrategias compartidas y participativas, configurando un espacio común en materia de Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social.
- Aprobación de Plan de Medidas Antifraude para dar respuesta al artículo 6 de la Orden Ministerial HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, en el que se establece que toda entidad, decisora o ejecutora, que participe en la ejecución de las medidas del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia deberá disponer de un «Plan de medidas antifraude» que le permita garantizar y declarar que, en su respectivo ámbito de actuación, los fondos correspondientes se han utilizado de conformidad con las normas aplicables.
- Análisis del mercado sobre herramientas de diagnóstico más adecuada al Cabildo de Tenerife.
- Evaluación de la Ética Pública, el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa en el Cabildo de Tenerife con el equipo de profesionales de la corporación que intervienen de asesores para determinar las bases de un sistema de gestión ética de buen gobierno socialmente responsable.
- Redacción de Informe de Necesidad de la contratación para la elaboración del diagnóstico real en el Cabildo de Tenerife para determinar y proponer un modelo de gestión ética, buen gobierno y socialmente responsable.

#### Resumen logros/problemas y continuidad.

*Este proyecto se desarrolla con normalidad, generando los entregables y productos definidos dentro de su alcance. Por ello, se da por finalizado y no se mantiene para el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

## Proyecto 4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife

### Actuaciones

#### Realizado:

- Formalización del convenio específico de cooperación entre el Cabildo Insular de Tenerife, la Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria General de la Universidad de La Laguna para la puesta en marcha y desarrollo del Laboratorio de Innovación Pública.
- Adenda de adhesión del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) al Convenio específico de cooperación para la puesta en marcha del Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife, suscrito entre el Cabildo Insular de Tenerife, la Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria General Universidad de La Laguna.
- Ejecución de los siguientes proyectos:
  - Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS.
  - Acciones de mejora de la Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife
  - Adaptación a lenguaje claro de los procedimientos y formularios de transportes y becas.
  - Elaboración de la metodología para los planes de modernización municipales. Plan de Modernización del ayuntamiento de San Juan de la Rambla.
  - Nuevos modelos de atención virtual a mujeres víctimas de violencia de género.
- Encuentro de Laboratorios de Innovación y presentación del Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife.
- Premios para las "Ideas y Proyectos Innovadores del Cabildo de Tenerife" que culminaron con las jornadas del 17 de marzo y propuestas de desarrollo de alguno de los proyectos premiados.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	54/220





**Resumen Logros/problemas y continuidad**

*Este proyecto finaliza dejando a medias su implantación debido a la falta de recursos y por la ausencia a mitad de su desarrollo por parte de la dirección. Debido a la importancia de cara a dotar al cabildo de herramientas y metodologías participativas de trabajo innovadoras para la identificación de necesidades, se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	55/220	

Línea 5: Dirección por objetivos

Proyecto 5.1 Oficina del dato

Actuaciones

Realizado:

- Gestión de la encomienda del Consejo del Gobierno Insular (CGI) a la Oficina de Planificación y Coordinación Estratégica para la elaboración del documento de la Estrategia del Dato del Cabildo y su SPI.
- Articulación de proceso participativo con interlocutores técnicos del Cabildo y su Sector Público Insular (SPI) para elaborar de forma colaborativa y consensuada la estrategia del dato.
- Gestión de una contratación especializada para dinamizar este proceso participativo.
- Creación de la primera versión del documento del Estrategia del Dato del Cabildo de Tenerife para implantar el gobierno del dato y posibilitar la explotación y analítica del dato para la toma de decisiones basadas en datos y el desarrollo de proyectos relacionados con la Inteligencia Artificial en el Cabildo y su SPI.
- Obtención de una primera versión del conjunto de escenarios y casos de uso sobre los que se quiere trabajar desde cada área/servicio/entidad del Cabildo.
- Elaboración de la primera propuesta del Programa anual del dato 2023.
- Elaboración de la primera versión de los documentos de: política de calidad del dato, política de datos/metadatos del Cabildo y política de analítica y explotación del dato del Cabildo.
- Elaboración de diversos procedimientos mediante los cuales implementar las políticas anteriores.
- Estudio para integrar en el contrato de centralización de servicios de Microsoft el uso de la plataforma de datos de Microsoft en la nube.
- Elaboración de pliego de contrato basado para la contratación del servicio de soporte al dato para el apoyo e impulso de los trabajos relacionados con el gobierno y analítica del dato del Cabildo y su SPI.
- Formación externa relacionada con el gobierno del dato.
- Trabajos relacionados con la modificación del convenio marco con el ISTAC para incorporar todas aquellas tareas relacionadas con el gobierno del dato y explotación y analítica del dato de interés común de forma colaborativa con el ISTAC.
- Soporte, mantenimiento y mejora de los cuadros de mando existentes.
- Migración de los procesos extracción, transformación y carga (ETLs) implantados a la nueva plataforma de orquestación del proyecto Opendata.
- Creación de un Cuadro de Mando Integral para la gestión estratégica del Plan de Modernización 2020-2023.
- Aprobación y firma del convenio marco modificado del ISTAC.
- Elaboración pliegos del contrato de soporte al dato.

**Resumen logros/problemas y continuidad**

*Este proyecto se desarrolla parcialmente y no se termina de conformar la Unidad del dato ni la regulación del uso del dato en el Cabildo por falta de tiempo y recursos. Teniendo en cuenta el carácter estructural y estratégico que tiene el dato, debe mantenerse y potenciarse en el nuevo Plan de Modernización.*

*Por ello, se debe integrar y potenciar en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	56/220		



## Proyecto 5.2 Sistemas de información geográfica

### Actuaciones

#### Realizado:

- Convenio SITCAN (Sistema de Información Territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias) 2021-2024 (GRAFCAN).
- Encargo a SINPROMI para las tres fases del Mapa de Accesibilidad (2020-2023).
- Intento de puesta en producción del gestor de activos georreferenciados VENTE 2.0: Visor de equipamiento en la naturaleza de Tenerife, con detección de algunas incidencias en el equipamiento del trabajo en campo que hace necesario replantear el entorno de licenciamiento más adecuado, por ejemplo, ECMS.
- Encargos a GRAFCAN para el control de calidad de los datos y generación de topología del viario del Mapa de Accesibilidad.
- Primera fase de revitalización de Sistema de Información Geográfica (SIG): preparación de los pliegos sobre la auditoría y hoja de ruta para la mejora de la documentación y procesos de administración de la plataforma Sistema de Información Geográfica.
- Cuantificación y justificación de nueva propuesta de recursos humanos del Servicio Técnico del Sistema de información Geográfica, con remisión de informe a RRHH.
- Labores recurrentes de apoyo a las áreas y el Sector Público Insular en materia de actualización y análisis geográfico avanzado.
- Integración de las 3 Fases del Mapa de Accesibilidad realizado por SINPROMI en el Visor del Sistema de Información Territorial de Canarias (IDE). Actualización de la presencia de los contenidos a nivel isla en el Visor del Sistema de Información Territorial de Canarias (IDE). Se ha iniciado el estudio de la fase 4 de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria.
- Análisis del resultado del estudio encargado sobre la actualización del proyecto de servicio de gestión de datos georreferenciados (ventana geográfica) para su inclusión en el Gestor de Expedientes corporativo y decisión de abordarlo desde el STIC/Desarrollo.
- En fase de estudio el nuevo modelo de licenciamiento de ESRI basada en servicios Cloud.
- Redefinición de prioridades de análisis geográfico para el Área de Medio Ambiente a raíz del incendio forestal Arafo – Candelaria. Realización prioritaria de trabajos de análisis de las infraestructuras y equipamiento y del grado de severidad de la zona de vegetación afectada.

#### Resumen logros/problemas y continuidad

*Este proyecto se desarrolla con normalidad con el alcance definido, y actualmente está pendiente la puesta en producción del servicio desarrollado. A partir de esta implantación, se integra como un servicio estructural que debe mantenerse en el tiempo pero que ya no conforma un nuevo proyecto para el nuevo Plan.*

*Por ello, una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	57/220	



## Proyecto 5.3 Metodología de planificación

### Actuaciones

#### Realizado:

- Contratación del Soporte técnico y funcional para la elaboración y seguimiento de la Estrategia de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030) del Cabildo Insular de Tenerife y su Plan de Acción Plurianual, con dos lotes:
  - Lote 1: Elaboración de la Estrategia Insular de Desarrollo Sostenible (o Agenda 2030 insular) y del Plan de Acción del Cabildo de Tenerife para implementarla. Los resultados obtenidos son:
    - Elaboración del documento de diagnóstico de la situación de los ODS en la isla.
    - Realización de mesas técnicas de difusión y debate del diagnóstico.
    - Elaboración del documento de localización de los ODS a la isla.
    - Realización de mesas técnicas de debate del documento de localización de los ODS.
    - Elaboración del documento de cartografía de los ODS en la administración insular y difusión entre las áreas para su revisión.
    - Elaboración del borrador del documento de estrategia Agenda Tenerife Sostenible.
  - Lote 2: Implementación, mantenimiento, mejora y actualización del cuadro de mando integral de seguimiento de la agenda 2030 y cuadros de mando temáticos derivados del mismo. Los resultados obtenidos son:
    - Implementación, mejora y actualización del cuadro de mando de seguimiento de la Agenda Tenerife Sostenible hasta una versión en producción.
    - Colaboración con diversas áreas para el mantenimiento, mejora y actualización de los distintos cuadros de mando sectoriales: Modernización, CSC, etc.
- Desarrollo del Convenio específico de cooperación estadística entre el Instituto Canario de Estadística y el Cabildo Insular de Tenerife en el diseño, elaboración y difusión de indicadores de contexto, estratégicos y de impacto requeridos para el seguimiento de la planificación estratégica insular.
- Documento metodológico para la evaluación de políticas públicas (enfoque estadístico).
- Análisis y valoración de las posibilidades de cálculo a nivel insular e inferior de los indicadores armonizados de OCECAS para el seguimiento de los ODS.
- Análisis de los indicadores potenciales para el seguimiento de las metas específicas canarias e insulares (en realización continua).
- Localización y construcción de indicadores de desarrollo sostenible utilizando como fuente de datos la estadística de población activa registrada (EPA-REG)
- Participación en jornadas de divulgación de los ODS organizadas por el Área de Acción Exterior en colaboración con la CONGCA.
- Acciones de difusión y divulgación de los ODS y las estrategias estatal, canaria e insular, que han incluido la organización y participación en unas jornadas de alcance regional.
- Correcciones y mejoras en el Cuadro de Mando de seguimiento de La Agenda Tenerife Sostenible. Incluye la migración a la plataforma de flujo de trabajo Airflow y el pase a producción de la versión actual.
- Trabajos de investigación y captación de datos de fuentes en el marco del convenio con el ISTAC.
- Se acordado con la Cátedra de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de la ULL que se elaborará como parte del proyecto un informe de sostenibilidad de la isla que actualice el diagnóstico realizado.

#### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza sus trabajos parcialmente del alcance definido, presentando el borrador de la estrategia insular de la agenda Tenerife 2030 pendiente de aprobar.

Se detecta como problema la falta de equipo humano y dirección política.

Se realizan las siguientes propuestas de mejora:

- Completar el alcance completo previsto para el proyecto.
- Reorganización de efectivos.
- Medición real de resultados a través de indicadores relevantes
- Mejora de la profesionalización

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	58/220	



- *Replanteamiento serio y radical de la gestión de los recursos humanos*
- *Enlazar los indicadores de gestión del Plan de acción con los de productividad, eficacia y eficiencia de la corporación*

*La definición del marco estratégico del Cabildo es una necesidad que todavía no se ha solventado por lo que se debe mantener en el nuevo Plan de Modernización. Debido a la relación con el proyecto de "Dirección por Objetivos", se deberá analizar la definición conjunta de la nueva actuación a integrar en este nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	59/220	

### Proyecto 5.5.1 Plan de Contratación

#### Actuaciones

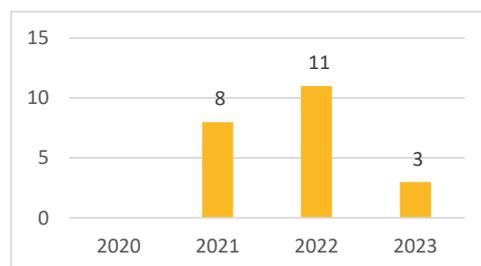
**Realizado:**

- Implantación de una herramienta informática para la recogida y análisis de la información asociada al Plan de Contratación.
- Elaboración de los Planes Anuales de Contratación 2021, 2022 y 2023
- Implementación de mejoras en la herramienta de gestión del plan de contratación.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	-	8	11	3

Número de contrataciones centralizadas indicadas en el Plan Anual



#### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido, implantando la nueva metodología de trabajo y de una herramienta de soporte. A partir de esta implantación, se integra como un servicio estructural que debe mantenerse en el tiempo pero que ya no conforma un nuevo proyecto para el nuevo Plan.

Se detecta como problema El retraso de su aprobación, por los tiempos de respuesta de los servicios en suministrar la información para la carga de datos en el plan de contratación.

Se realizan las siguientes propuestas de mejora:

- Mejorar herramientas informáticas de apoyo a su elaboración
- Mayor concienciación de los servicios en la importancia de la carga de datos en tiempo y verificada previamente
- Modificaciones trimestrales del plan anual. Este año se ha incorporado la necesidad de proceder a la modificación del plan en caso de expedientes no incluidos en el mismo, como requisito antes de su aprobación por consejo de Gobierno

Por ello, una vez finalizado no se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	60/220	

## Proyecto 5.5.2 Plan Normativo

### Actuaciones

#### Realizado:

- Solicitud de propuestas de aprobación y/modificación de ordenanzas y/o reglamentos insulares a todas las áreas y servicios de la corporación.
- Elaboración, aprobación y publicación de los Planes Anuales Normativos del 2020, 2021, 2022 y 2023 del Cabildo de Tenerife.
- Seguimiento de los Planes Anuales Normativos del 2020, 2021, 2022 y 2023.

### Resumen Logros/problemas y continuidad

Mediante este proyecto se define e integra una metodología de trabajo, la cual deberá mantenerse como servicio estructural en el Cabildo, y articular los mecanismos de seguimiento necesarios para garantizar la correcta prestación del mismo. Una vez implantado, no se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 5.6 Dirección participativa por objetivos

### Actuaciones

#### Realizado:

- Elaboración de la metodología de dirección participativa por objetivos para la organización.
- Piloto de pruebas con varios servicios del Cabildo para validar la metodología.
- Formación a los responsables sobre la metodología.
- Piloto de prueba de la dirección participativa por objetivos en la Dirección Insular de Recursos Humanos, formando a los responsables que participaron.

### Resumen logros/problemas y continuidad

A través de este proyecto se desarrollan un conjunto de trabajos que avanzan parcialmente en el alcance del proyecto. Sin embargo, no se termina de aprobar la metodología desarrollada, la cual deberá analizarse de cara a poder evaluar su idoneidad para el alcance definido.

Por ello, teniendo en cuenta el carácter estratégico de este proyecto y la necesidad de contar con una metodología y una herramienta que facilite su gestión, se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	61/220	

Línea 6: Innovación organizativa

Proyecto 6.1 Gestión de proyectos

Actuaciones

Realizado:

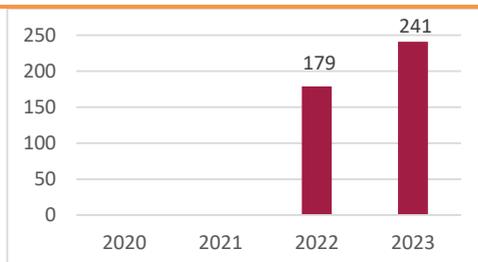
- Contrato menor para la puesta en marcha de una Oficina de Gestión de Proyectos.
- Contratación de una Oficina de Gestión de Proyectos para apoyar en el Plan de Modernización durante toda su vigencia.
- Elaboración y aprobación de los Planes Anuales de Proyectos del Plan de Modernización.
- Configuración de las herramientas con los proyectos del Plan de Modernización.
- Elaboración de los informes de evaluación intermedia de la ejecución de los proyectos.
- Elaboración y aprobación de los informes de evaluación anual de los proyectos.
- Configuración de las herramientas con los proyectos del Plan de Modernización.
- Soporte de usuario sobre las herramientas de gestión de proyectos.
- Definición e implantación de la metodología y de las herramientas de gestión de proyectos.
- Formación a las jefaturas de proyecto y su equipo sobre metodología y herramientas de gestión de los Proyectos.
- Definición del sistema de indicadores para los proyectos.
- Elaboración de un Cuadro de Mando del Plan de Modernización que visibiliza los indicadores estratégicos del plan y los indicadores de los proyectos.
- Apoyo a la gestión de proyectos fuera del ámbito del Plan de Modernización, pero dentro del Cabildo de Tenerife.
- Redacción del informe de evaluación anual de los proyectos del 2023.
- Redacción del informe de evaluación del Plan de Modernización 2020-2023.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
-----------	------------	------------	------------	------------

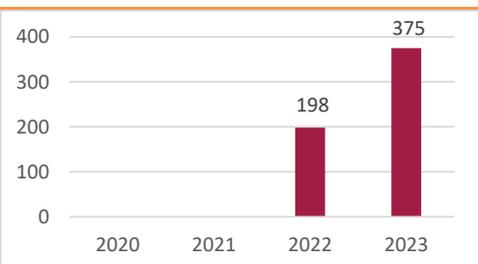
-	-	179	241
---	---	-----	-----

Número de proyectos activos en la herramienta de gestión



-	-	198	375
---	---	-----	-----

Número de usuarios activos en las herramientas



Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	62/220	

**Resumen logros/problemas y continuidad**

*En este proyecto se desarrollan tareas iniciales que avanzan parcialmente en el alcance del proyecto, realizando acciones formativas y dando soporte limitado y creando mecanismos para el seguimiento del estado de los proyectos del Plan de Modernización. Sin embargo, no se termina de implantar de forma generalizada el uso de la herramienta ni de las metodologías de gestión de proyectos en la organización como se tenía en el alcance inicial. Se identifican una serie de mejoras relacionadas con la simplificación de la metodología y el uso de la herramienta para la gestión de proyectos.*

*Este proyecto es estratégico de cara a la normalización del sistema de trabajo y la obtención de información que está relacionada con otros proyectos. Por ello, se debe mantener y potenciar en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	63/220	

## Proyecto 6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas

### Actuaciones

#### Realizado:

- Mapa competencial de los Servicios.
- Planificación y organización inicial de los trabajos para establecer el alcance del proyecto de análisis y descripción de puestos de trabajo: distribución del trabajo entre empresa externa y personal técnico del Servicio, valoración presupuestaria, tiempos de ejecución, metodologías, herramientas necesarias, etc.
- Informe propuesta contrato menor para el apoyo en los trabajos de análisis y descripción de puestos.
- Informe propuesta contratación de servicios para el apoyo en los trabajos de análisis y descripción de puestos.
- Definición de la entrevista de análisis de puestos y ficha de descripción de puestos.
- Reprogramación de los trabajos para el análisis y descripción de puestos de trabajo, para la ejecución de la totalidad de los mismos por el personal técnico del Servicio.

#### Resumen Logros/problemas y continuidad

*Este proyecto se desarrolla en parte, por la falta de tiempo y priorización de los trabajos de las personas y servicios implicados. Se avanzan una serie de trabajos previos sin poder seguir avanzando por problemas de disponibilidad.*

*Por ello, considerando que el Cabildo sigue manteniendo la necesidad, y afecta a la viabilidad del conjunto de proyecto del nuevo Plan de Modernización, es necesario mantenerlo y acometerlo desde el principio, de forma prioritaria realizando un análisis de las causas y de las posibles soluciones. Se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización, definiendo de forma concreta el alcance.*

## Proyecto 6.2.2 Planificación de los espacios

### Actuaciones

#### Realizado:

- Diseño de nuevos espacios: definición de las tipologías de puestos de trabajo, las dotaciones mínimas por tipologías (equipamiento, instalaciones y mobiliario de los puestos) y los ratios por tipologías de espacios.
- Definición de las ratios por tipologías de espacios.
- Definición del mobiliario tipo válido para acuerdo marco.

#### Resumen Logros/problemas y continuidad

*Por la falta de tiempo, disponibilidad y priorización de los trabajos de las personas y servicios implicados, este proyecto no se termina de desarrollar con el alcance definido.*

*Por ello, teniendo en cuenta que se sigue manteniendo la necesidad por parte del Cabildo, se plantea mantenerlo realizando un análisis de las causas y de las posibles soluciones para poder desarrollarlo. Se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	64/220	

## Proyecto 6.3 Comunicación y colaboración interna

### Actuaciones

#### Realizado:

Con relación a la comunicación:

- Estudio de los resultados de los procesos participativos realizados en años anteriores con el personal del Cabildo y su sector público para extraer las conclusiones específicas en materia de comunicación y colaboración interna.
- Elaboración de un diagnóstico corporativo propio para el conocimiento del estado de la comunicación y la colaboración interna.
- Diseño y ejecución de un proceso participativo interno dirigido a recoger las aportaciones del personal en torno a mejoras en comunicación interna.
- Reuniones para el traspaso de información con la Unidad orgánica que hasta el momento desarrollaba acciones de comunicación interna.
- Realización de reuniones específicas con las jefaturas de los servicios con personal de campo y cuadrillas a su cargo a fin de disponer de una visión específica de la percepción y situación de este personal.
- Elaboración y seguimiento de un contrato específico para el desarrollo de una campaña de comunicación 360º a través de la cual dar conocer los objetivos y funciones de la nueva unidad de comunicación interna.
- Elaboración y diseño de un protocolo interno para la organización de la comunicación interna en el conjunto de la corporación.
- Supervisión de la elaboración de un video informativo sobre la nueva comunicación interna y difusión del mismo por varios canales.
- Diseño y supervisión de un lema corporativo dirigido a promover la colaboración interna: "Contigo hacemos un Cabildo Mejor".
- Creación y puesta a disposición del personal de un correo corporativo específico para la recogida de aportaciones en materia de comunicación y colaboración interna.
- Reuniones con los servicios técnicos y administrativos que más información tienen en la intranet para la recogida de aportaciones.
- Ejecución y seguimiento de dos contratos específicos para el diseño y adaptación de contenidos de la nueva Intranet corporativa.
- Dinamización de una sesión interna de trabajo presencial con un grupo representativo de empleados y empleadas para la recogida de aportaciones en la distribución de contenidos de la nueva intranet corporativa.
- Estudio de distintas alternativas para mejorar la comunicación con el personal cuando se encuentra en tareas de campo: consulta con la delegada de protección de datos, estudio de viabilidad de canal de Whatsapp y canal de SMS.
- Puesta en marcha de un canal de SMS para el conjunto del personal de la corporación.
- Campaña de difusión para el general conocimiento del personal del nuevo canal de SMS.
- Tramitación de altas y bajas del personal en el nuevo canal de SMS.
- Estudio de análisis de los boletines internos de comunicación publicados a lo largo del año 2021.
- Elaboración de una propuesta de mejora del diseño y contenidos del boletín interno de comunicación.
- Lanzamiento en enero de 2023 de un nuevo boletín interno de comunicación dirigido al personal del Cabildo y parte del sector público.
- Puesta en funcionamiento de pantallas en los centros de trabajo como refuerzo de los canales de comunicación.
- Mantenimiento de información de interés a disposición del personal en las pantallas de los centros de trabajo.
- Coordinación con el Servicio de Atención Ciudadana para el establecimiento de una estrategia común en la información al personal de la corporación y su sector público con relación a las necesidades de la ciudadanía.
- Diseño, elaboración y difusión de información escrita y gráfica para el personal: solicitud de teletrabajo, ayuda de estudios y otras comunicaciones generales.
- Elaboración de los requisitos funcionales necesarios para la mejora de los servicios que se prestan a los

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	65/220



empleados y empleadas en la gestión de las prestaciones sociales, ayudas de estudio y solicitudes diversas.

- Elaboración de los requisitos funcionales de la gestión del conocimiento compartido.
- Asesoramiento a distintas áreas y servicios en materia de comunicación interna.

Con relación a la colaboración:

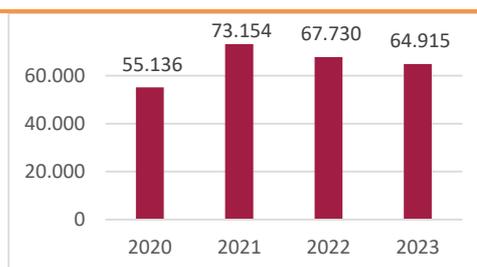
- Elaboración de un diagnóstico inicial de los diferentes grupos colaborativos de trabajo en la Corporación.
- Realización de entrevistas en profundidad a todas las personas que lideran grupos colaborativos en el Cabildo y su sector público con el objetivo de conocer las claves de trabajo.
- Diseño y dinamización de una sesión de trabajo entre la Dirección Insular de Recursos Humanos y las diferentes líderes de grupos colaborativos para el establecimiento de líneas de trabajo.
- Promoción de la colaboración interna a través del desarrollo de un proceso participativo para el diseño del Reglamento del Teletrabajo de manera compartida con el personal de la corporación y su sector público.
- Promoción de la colaboración interna a través de un proceso participativo con el personal dirigido a recoger sus propuestas con relación a la Estrategia de Recursos Humanos.
- Entrevista de diferentes personas de la corporación y el Sector Público Insular a fin de recoger aportaciones dirigidas a promover la colaboración interna.
- Configuración y dinamización de un Equipo Multidisciplinar denominado INFORMANTES CLAVE, dirigido a mejorar la transmisión de la información al personal de campo y recoger posibles vías de mejora en materia de colaboración interna.
- Promoción de la colaboración interna a través de un proceso participativo dirigido a recoger aportaciones del personal para la configuración de la nueva Intranet corporativa.
- Rediseño de las cabeceras de los emails corporativos.
- Colaboración con el Servicio Administrativo de Personal y Retribuciones para el diseño y elaboración de una guía de medidas de consolidación de la vida laboral, personal y profesional de las que se puede beneficiar el personal de la Corporación.
- Configuración de espacios para la colaboración: se ha configurado un espacio anual de encuentro y colaboración entre el personal y se ha establecido la oportunidad de realizar.
- Colaboración con el Laboratorio de Innovación pública de Tenerife en la captación de ideas.
- Colaboración con la Unidad de Igualdad para la difusión de información sobre el Protocolo de acoso sexual entre el personal.

## Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
-----------	------------	------------	------------	------------

	55.136	73.154	67.730	64.915
--	--------	--------	--------	--------

Número de comunicaciones internas \*



\* A partir del 2022, se ha modificado la fórmula de cálculo sumando a las comunicaciones internas realizadas por GEISER, las del Gestor de Expedientes.

### Resumen Logros/problemas y continuidad

Mediante este proyecto se desarrolla una metodología de trabajo y se constituye internamente como grupo de trabajo transversal. Debido a su importancia se debe integrar como proyecto vertebrador en el

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
ek6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/ek6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/ek6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
Normativa	Página	66/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## Proyecto 6.4 Buenas prácticas y mentorización

### Actuaciones

#### Realizado:

- Diagnóstico inicial sobre la situación de las buenas prácticas en la corporación y su sector público y la difusión de las mismas.
- Consulta de los procesos participativos desarrollados con el personal en años anteriores a fin de conocer la impresión del personal en cuanto a las buenas prácticas.
- Desarrollo de dos propuestas de acción dirigidas a poner en conocimiento del personal el trabajo que se desarrolla de las distintas áreas: encuentro anual del personal y dossier informativo.
- Recopilación a través del sondeo y las entrevistas personales de buenas prácticas en desarrollo.
- Elaboración de un dossier único con todas las buenas prácticas recopiladas.
- Difusión del dossier de buenas prácticas corporativas en formato digital.
- Definición de un lema corporativo: "Contigo hacemos un Cabildo Mejor".
- Diseño participativo y ejecución del primer encuentro de innovación y buenas prácticas del Cabildo de Tenerife.
- Diseño y gestión del primer certamen de premios insular de innovación y buenas prácticas.
- Elaboración de un dossier interno de proyectos del Cabildo y su sector público.
- Difusión en el boletín interno de buenas prácticas corporativas.
- Propuesta del programa de intercambio de valores con el objetivo de conservar los valores corporativos del Cabildo de Tenerife (personas que conforman y han conformado la institución insular).
- Propuesta del programa de mentorización con el objetivo de la trasmisión de conocimientos, experiencias y saber hacer para desarrollar a nivel personal y profesionales a las nuevas incorporaciones mediante el apoyo de profesionales con experiencias (jubilados).
- Creación de un apartado en la Intranet corporativa en el que se recojan buenas prácticas y proyectos internos.

#### Resumen Logros/problemas y continuidad

*En este proyecto se avanzan acciones relacionadas con el alcance del proyecto, pero no se termina de desarrollar por la falta de identificación del equipo de trabajo, alcance del proyecto y priorización de las personas y servicios implicados. Se plantea mantenerlo realizando un análisis de las causas y de las posibles soluciones para poder desarrollarlo.*

*Se detecta como problema la definición del criterio de partida del proyecto buenas prácticas mentoring. Y se propone como mejora: Claridad desde la dirección sobre qué es lo que realmente se pretende. Se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	67/220		



## Línea 7: Gestión del talento

### Proyecto 7.1 Gestión por competencias

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Búsqueda y análisis de información sobre sistemas de gestión por competencias de otras administraciones.
- Análisis de los puestos de trabajo de las jefaturas de servicio/oficina en el contexto del estudio de su forma de provisión que se está llevando a cabo.
- Recopilación de información para el diseño de un modelo de descripción de puestos.
- Propuesta de desarrollo de aplicación informática para el análisis y descripción de puestos.
- Borrador de diccionario de competencias.
- Diseño de una base de datos para el registro de información del análisis de los puestos de trabajo.
- Diseño de entrevista de análisis de puestos.
- Análisis, estudio y propuesta del borrador de competencias clave y su definición, comunes a los puestos de jefaturas de servicio/oficina. Actualmente se encuentra pendiente de validación.

#### Resumen Logros/problemas y continuidad

Con este proyecto se avanza varios trabajos para poder definir adecuadamente las nuevas actuaciones que se integrarán en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Se identifica como problema las Decisiones de terceros (superiores).

Se realizan las siguientes propuestas de mejora:

- Claridad para establecer la dependencia de pasos previos.
- La implantación de una gestión por competencias no puede ser tratada como un proyecto al estilo clásico. Su implantación, el proceso de trabajo y la cultura organizacional requiere de muchos pasos previos.
- Análisis y valoración en puestos de trabajo (funcionarios y laborales). Este proyecto hace tiempo que se comunicó que ya estaba contemplado en la estrategia de recursos humanos y no en el Plan de Modernización. No plantear esto como un proyecto aislado

Al no poder cubrir el alcance inicial, se propone mantener en el Plan de Acción de la nueva Estrategia de Modernización.

### Proyecto 7.2 Evaluación de desempeño

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Búsqueda de información relativa a la evaluación del desempeño en otras Administraciones Públicas.
- Establecimiento de criterios generales de un nuevo sistema de evaluación del desempeño que permita su alineación con otros sistemas de gestión de recursos humanos.

#### Resumen Logros/problemas y continuidad

Este proyecto no se termina de desarrollar, debido principalmente por la falta de tiempo y priorización de los trabajos de las personas y servicios implicados y su relación/dependencia con el resto de los proyectos relacionados con RRHH. Se avanza una serie de trabajos previos sin poder cubrir el alcance

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	68/220	

global.

Por ello, teniendo en cuenta que se sigue manteniendo la necesidad por parte del Cabildo, se plantea mantenerlo realizando un análisis de las causas y de las posibles soluciones para poder desarrollarlo. Se debe mantener en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

### Proyecto 7.3 Plan de Formación

#### Actuaciones

#### Realizado:

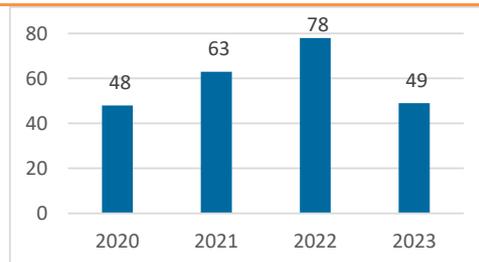
- Elaboración y aprobación de los Planes Anuales de Formación del 2020 al 2023 del Cabildo Insular de Tenerife.
- Evaluación de los Planes de Formación a su finalización.
- Ensayos continuos, de trabajo y rectificación, para la implantación del nuevo módulo de formación en META 4.
- Implantación final de nuevo módulo de formación en META 4.
- Ejecución de las acciones formativas incluidas en el Plan: diseño de las acciones formativas, convocatorias, gestión de asistentes, preparación del aula (presencial o virtual), seguimiento de las acciones formativas, gestión de la contratación y del presupuesto, etc.
- Realización de todos los informes necesarios para cada una de las autorizaciones para formación externa del personal.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
-----------	------------	------------	------------	------------

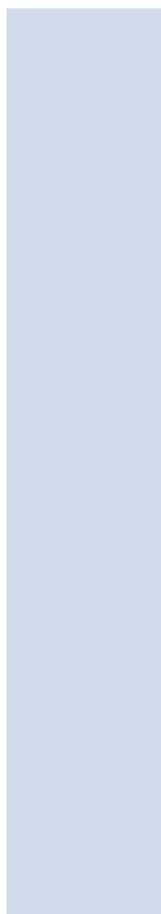
	48	63	78	49
--	----	----	----	----

Número de acciones formativas

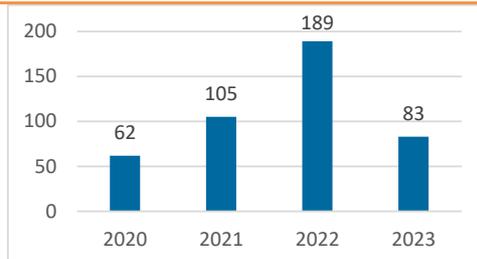


	62	105	189	83
--	----	-----	-----	----

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	69/220	

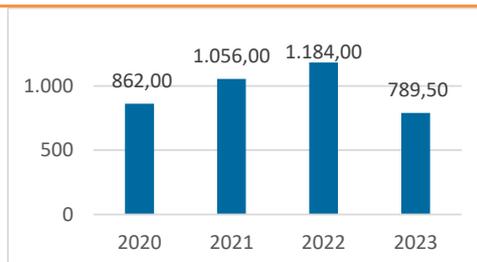


Número de ediciones de cursos



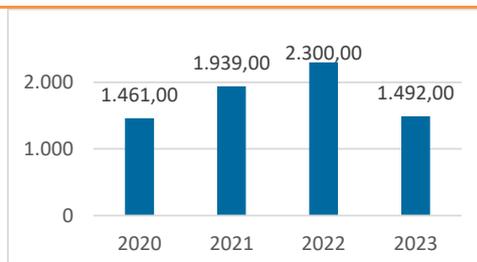
862                      1.056                      1.184                      789,50

Número de horas lectivas



1.461                      1.939                      2.300                      1.492

Número de personas que han asistido a cursos



### Resumen Logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla completamente, integrando esta funcionalidad dentro de la plataforma de gestión de RRHH, facilitando así la gestión de los méritos y consultas para los tribunales.  
Se detecta la siguiente dificultad en el proyecto: Falta de involucración por parte del jefe inmediato.  
Se realiza la siguiente propuesta de mejora: Claridad para establecer la dependencia de pasos previos.  
La implantación de una gestión por competencias no puede ser tratada como un proyecto al estilo clásico. Su implantación, el proceso de trabajo y la cultura organizacional requiere de muchos pasos previos. Este año hemos planteado el plan de formación de carácter bienal, buscando mayor agilización en la ejecución.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	70/220		



## Proyecto 7.4 Teletrabajo

### Actuaciones

#### Realizado:

- Adquisición y entrega de material microinformático para teletrabajo durante el confinamiento de forma urgente.
- Puesta en marcha de una solución de teletrabajo para todo el personal del Cabildo para el que la naturaleza de las funciones de su puesto lo permita.
- Realización de reuniones en modelo de videoconferencia. Se ha implantado la celebración de reuniones ordinarias, mesas de contratación, tribunales de selección, plenos y consejos de gobierno mediante videoconferencia.
- Se está elaborando la regulación de las condiciones de trabajo de la implantación del modelo de Smart working con vocación de permanencia.
- Aprobación del Reglamento del Teletrabajo del Cabildo Insular de Tenerife.
- Implantación del procedimiento de solicitud del teletrabajo a través de la Sede Electrónica.
- Implantación del nuevo terminal virtual para el registro de tiempo de trabajo.
- Elaboración de informes a partir de los cuales se pueda realizar seguimiento de la evolución de las solicitudes, modificaciones y revocaciones, además del resto de parámetros que se consideren relevantes en la modalidad del teletrabajo.
- Elaboración de un vídeo explicativo sobre modalidad de teletrabajo y tramitación de solicitudes en sede.
- Acciones formativas y/o preparación de tutoriales para cumplimentar el anexo de Plan de trabajo.
- Evaluación y seguimiento a través de la comisión prevista del reglamento.
- Facilitar los recursos necesarios TIC para el teletrabajo:
  - Optimización y adaptación de espacios al teletrabajo a través de más puestos flotantes en las dependencias del TIC.
  - Implantación de medidas para gestionar uso de recursos TIC para el teletrabajo. A través del acuerdo marco marzo 13/20128 de la AGE se dispondrán de equipos ligeros (Thin Clients) para el teletrabajo.
- Implantación de un sistema de uso del teléfono corporativo desde el ordenador u otro sistema.
- Procedimiento de asignación de recursos técnicos para teletrabajo, incluido el “pack del teletrabajo”.
- Difusión y formación a usuarios sobre las nuevas tecnologías relacionadas con el teletrabajo.
- Piloto y primeras entregas a usuarios de recursos técnicos para teletrabajo, incluido el “pack del teletrabajo”.
- Continuación con las entregas a usuarios de recursos técnicos para teletrabajo, incluido el “pack del teletrabajo”.

#### Resumen Logros/problemas y continuidad

*Este proyecto se termina de desarrollar, aprobando la norma y articulando los mecanismos para facilitar su gestión y consulta. Una vez integrado y utilizándose, ya no hace falta mantenerlo en el Plan de Acción de la Estrategia de Modernización del Cabildo.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	71/220	

## Proyecto 7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH

### Actuaciones

#### Realizado:

- Diagnóstico de situación en el que se han incluido las aportaciones que el personal ha realizado en los procesos participativos realizados, como son el Plan de Modernización y el proceso para la regulación del Teletrabajo.
- Elaboración de un documento de partida con la incorporación de ejes y proyectos estratégicos.
- Proceso participativo con el personal para la co-creación final de la estrategia de RRHH.
- Aprobación de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.
- Reunión de arranque con todas las personas responsables de proyecto.
- Elaboración de fichas para la planificación y el seguimiento de los proyectos.
- Impresión de tres ediciones de la estrategia.
- Elaboración de diversos cortes evaluativos (noviembre 2022 y marzo 2023) con los responsables de las 49 acciones recogidas en la estrategia.
- Ejecución de los proyectos recogidos en la estrategia.
- Redefinición del alcance de algunos proyectos.
- Exposición en distintos foros.

### Resumen Logros/problemas y continuidad

Con este proyecto se acaba de desarrollar y aprobar la Planificación Estratégica de RRHH, conformada por acciones y proyectos con los que poder sacar adelante el objetivo de dicha estrategia. Una vez elaborada y aprobada la planificación estratégica de RRHH, ya no hace falta mantenerlo en el Plan de Acción de la Estrategia de Modernización del Cabildo.

Se analizarán las acciones y actuaciones definidas para identificar cuáles abordar en el Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	72/220	

Línea 8: Cooperación interadministrativa

Proyecto 8.1.1 Modernización Municipal

Actuaciones

Realizado:

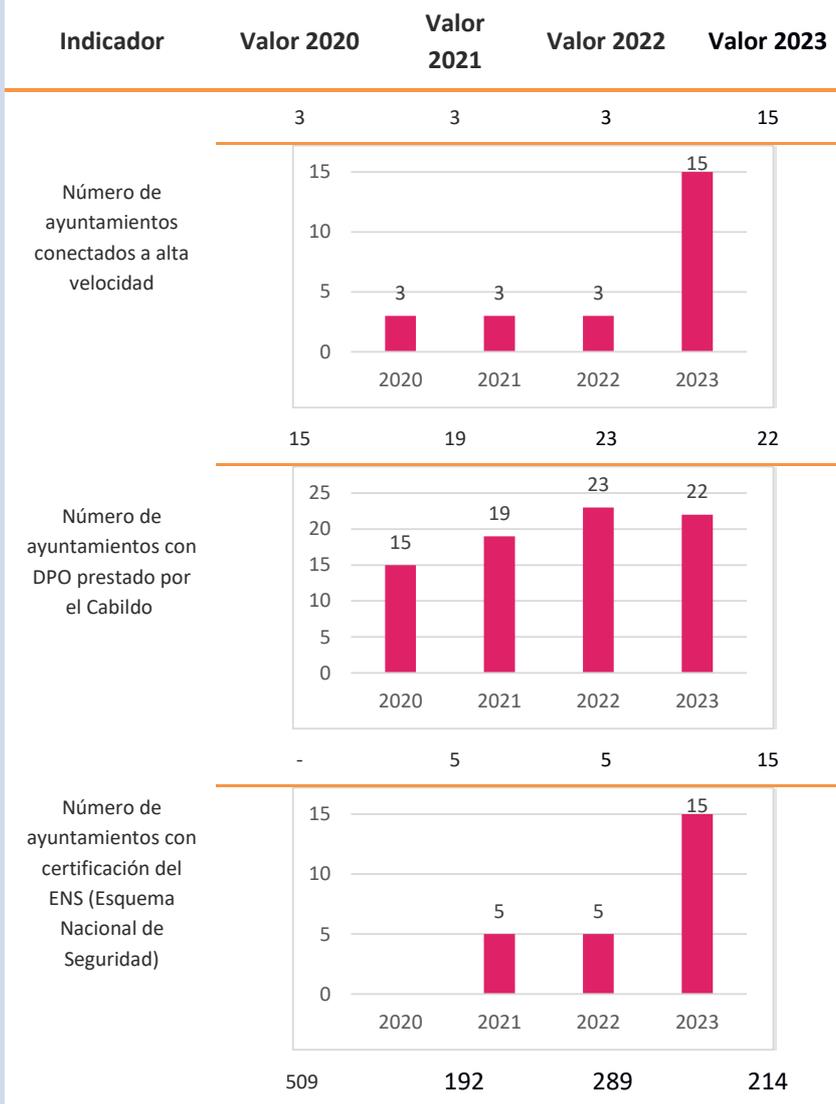
- Se han abordado un total de 55 proyectos (2020: 8 proyectos, 2021: 12 proyectos, 2022: 15 proyectos y 2023: 20 proyectos) con un presupuesto estimado asociado a los mismos en torno a 6.969.328,42 € (2020: 1.197.000,00 €, 2021: 1.281.836,45 €, 2022: 2.043.674,16 € y 2023: 2.446.817,81 €). En promedio en cada uno de los planes anuales de modernización municipal se han adherido a alguno de sus proyectos un total de 27 ayuntamientos.
- Se ha realizado la licitación de varios acuerdos marco en materias TIC en los que se ha dado la posibilidad de adhesión a los municipios de la Isla. (suministro microinformático: 16 ayuntamientos, suministros de licencias: 17 ayuntamiento, servicios postales: 12 ayuntamientos y servicios de consultoría: 13 ayuntamientos).
- Continuidad y ampliación del alojamiento de las sedes electrónicas (16 ayuntamientos) y portales web municipales (14 ayuntamientos) en las infraestructuras del Cabildo.
- Alojamiento de 7 portales de transparencia y 2 de participación de los ayuntamientos.
- Implantación de una plataforma en el Cabildo para alojar los servidores virtuales y los escritorios remotos virtuales de los ayuntamientos con menos de 5.000 habitantes.
- Apoyo para la conexión de 24 ayuntamientos a la red de fibra óptica de auto-prestación del Cabildo (cesión de equipamiento y financiación de la ejecución de obras).
- Alojamiento del equipamiento municipal en el Centro de Proceso de Datos del Cabildo. (4 ayuntamientos alojados y 2 en proceso de traslado)
- Implantación de servicio de copias de seguridad para contingencias en el Cabildo.
- Apoyo en la financiación de las plataformas de administración electrónica usadas por los municipios (27 ayuntamientos).
- Apoyo en el desarrollo de actuaciones de modernización y mejora de los servicios públicos. Realizados los estudios de: análisis de situación en administración electrónica y archivo electrónico, unificación de modelo y herramientas de gestión de personal y nóminas y diagnóstico de situación y modelo de gestión teletrabajo para los ayuntamientos.
- Apoyo para la adecuación con el Esquema Nacional de Seguridad. Se han certificado ya 15 Ayuntamientos.
- Implantación y operación de un SOC a nivel insular para la mejora de la ciberseguridad con cobertura sobre 16 Ayuntamientos.
- Prestación del servicio de delegado de protección de datos sobre 23 ayuntamientos.
- Apoyo en el cumplimiento de la normativa de accesibilidad de los sitios y aplicaciones del sector público para los portales web municipales alojados en el Cabildo.
- Capacitación digital de empleados públicos a través de REDELTIC y Cabildo.
- Apoyo en el soporte y funcionamiento de la Red de Centros de Inclusión Digital
- El plan de modernización municipal del ejercicio 2023 incorpora una relación de 20 proyectos con un presupuesto total de 2.446.817,81 €.
- Continuidad del alojamiento de sedes electrónicas y portales web municipales en el Cabildo.
- Alojamiento de 7 portales de transparencia y 2 de participación de los ayuntamientos.
- Ampliación de la plataforma para alojar los servidores y los escritorios virtuales de los Ayuntamientos (proyecto subvencionado a través del PRTR).
- Activación de la conexión física de los ayuntamientos con la red de fibra óptica del Cabildo. Se han conectado otros 18 ayuntamientos.
- Preparación del alojamiento del equipamiento de los ayuntamientos de Icod de los Vinos y Santiago del Teide en el Centro de Proceso de Datos del Cabildo.
- Apoyo en la financiación de las plataformas de administración electrónica.
- Preparación de la licitación de los servicios de apoyo para el estudio de centralización de herramientas de gestión de la policía local y mejora de la gestión de servicios sociales, la realización de un piloto de la plataforma

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	73/220	

de la administración electrónica Sedipualba, el apoyo a la elaboración de planes de modernización en 5 Ayuntamientos y el inicio de la revisión y mejora del catálogo de procedimientos de 19 Ayuntamientos.

- Apoyo para la adecuación con el Esquema Nacional de Seguridad. Adecuación de otros 4 ayuntamientos (15 en total).
- Prestación del servicio de delegado de protección de datos a 23 municipios.
- Apoyo en el cumplimiento de la normativa de accesibilidad de los sitios y aplicaciones del sector público. Realización de auditorías a 11 Ayuntamientos.
- Actividades de formación y divulgación en ciberseguridad, accesibilidad, transparencia y participación ciudadana.
- Finalizados y compartidos los estudios de: Análisis de situación en administración electrónica y archivo electrónico, unificación de modelo y herramientas de gestión de personal y nóminas y diagnóstico de situación y modelo de gestión teletrabajo para los ayuntamientos.

**Indicadores**



Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	74/220	



### Resumen logros/problemas y continuidad

Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Se constituye como un servicio estructural que debe mantenerse en el tiempo.

Se identifican las siguientes dificultades en el proyecto:

- La disponibilidad de personal en el Cabildo para la asistencia a la modernización municipal.
- La alta carga de trabajo del personal de los municipios
- La diversidad de la situación de partida de los municipios

Se realiza la siguiente propuesta de mejora: Ajustar necesidades, prioridades y recursos disponibles  
No se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.

## Proyecto 8.1.2 Oficina de Asistencia Integral a los Municipios

### Actuaciones

#### Realizado:

- Creación de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios acordada en CGI el 30 de junio del 2020.
- Aprobación definitiva del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios publicado en el BOP el 16 de abril del 2021.
- Creación de procedimientos de asistencia a los municipios en la Sede Electrónica.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	75/220	

- Visibilización de la Oficina de Asistencia Integral a los municipios en el portal web del Cabildo de Tenerife.
- Elaboración de una memoria de las actuaciones realizadas en el periodo 2020 hasta junio del 2023.
- Creación de una sección denominada "Actualidad Local" en el portal del Cabildo de Tenerife.
- Jornadas "Proceso electoral" el 19 de mayo del 2023 con el objetivo de dar información a las EELL del proceso electoral, recordatorio del Plan de Modernización Municipal 2023 y presentación de la solicitud normalizada de listas de reserva de personal.
- Diseño final, publicación y difusión de un tríptico sobre los servicios que ofrece la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.
- Dotación de personal a la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.
- Contratación de las bases de datos jurídicas para poder dar asistencia a los municipios.
- Resolución de relativa a la iniciación de contratación administrativa del Acuerdo de marco para el suministro de combustible para el Cabildo, ayuntamientos y Sector Público Insular.
- Asistencias, jurídicas, técnicas y de recursos humanos, realizadas a los ayuntamientos. En el ejercicio 2021 se atendieron un total de 30 solicitudes, en el ejercicio 2022 un total de 13 solicitudes y en el ejercicio 2023 un total de 15 solicitudes.
- Visitas a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes con el fin de dar a conocer la Oficina y recabar sus necesidades.
- Elevación a CGI del convenio tipo para la asistencia en materia de RRHH y se han adherido un total de 20 Ayuntamientos de La Isla.
- Suscripción de un convenio de colaboración en materia de RRHH con la Gerencia de urbanismo perteneciente al Ayuntamiento de la Laguna
- Celebración de 2 sesiones de la Jornada de urbanismo: "Análisis de cuestiones prácticas de Derecho urbanístico en Canarias" (con fechas 28 de noviembre y 12 de diciembre) con carácter participativo.
- Enlace con los ayuntamientos y publicación del PCAP para el Acuerdo Marco de Combustible del Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular de fecha de 14 de febrero de 2023.
- Creación de contenido para el apartado de la página web de actualidad local y difusión por correo electrónico. Se han realizado cuatro publicaciones en 2023 (dos relativas al proceso electoral, una relativa a espectáculos públicos y otra comentando las novedades de la Ley de Bienestar Animal en relación a las obligaciones que le acarrea a los municipios).
- 90 asistencia formales (solicitudes firmadas por el Alcalde) y múltiples asistencias informales a través de correo electrónico y teléfono a lo largo del año 2023.
- Memoria Anual establecida en el artículo 37 del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios en proceso de elaboración.

### Resumen logros/problemas y continuidad

*Este proyecto se desarrolla y finaliza con normalidad con el alcance definido. Se constituye como un servicio estructural que debe mantenerse en el tiempo.*

*Se detecta la siguiente dificultad en el proyecto: Dotación de recursos humanos adecuados al proyecto. Y se propone la siguiente mejora: Reestructuración de la oficina adecuándola a las necesidades que se han detectado en el funcionamiento de la misma.*

*No se integra en el nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	76/220		



## Proyecto 8.2.1 Modernización del Sector Público Insular

### Actuaciones

#### Realizado:

- Se ha realizado la licitación de varios Acuerdos marco en materias TIC (consultoría, software y ordenadores) en los que se ha dado la posibilidad de adhesión a los municipios de la Isla.
- Implantación del portafirmas corporativo en el Patronato Insular de Música y en el Consorcio del Puerto de la Cruz.
- Integración de la aplicación de secretaría del IASS (adaptación de la aplicación del Cabildo) con el portafirmas corporativo del Cabildo. Aún no se encuentra en producción.
- Puesta a disposición en modelo servicio de la solución de Portal de Transparencia (Agencia Insular de Energía de Tenerife, Canalink Africa, Canalink Banharicom, Canarias Submarine Link, Consejo Insular de Aguas de Tenerife, Institución Ferial de Tenerife, ITER, IT3, Instituto Vulcanológico de Canarias, TEA).
- Borrador del Plan de Apoyo a las Entidades del Sector Público Insular.
- Versión inicial del catálogo de servicios TIC que el Cabildo va a prestar a las entidades del sector público insular de primer grado.
- Análisis de cambios en Base de Datos de Procedimientos, Sede Electrónica y Gestor de Expedientes para que puedan trabajar en modo multientidad.
- Sesiones informativas sobre uso Notifica.
- Apoyo en la integración con Notifica.
- Alta del servicio de portafirmas para algunas entidades (PIM, Consorcio del Puerto de La Cruz).
- Análisis de cambios en Base de Datos de Procedimientos, Sede Electrónica y Gestor de Expedientes para que puedan trabajar en modo multientidad.
- Implementación de la Base de Datos de Procedimientos multientidad.
- Análisis inicial de los cambios para adaptar el uso de otros servicios TIC (aplicaciones e infraestructuras) del Cabildo Insular de Tenerife.
- Planificación de la implantación de pilotos de gestión de proyectos en el Sector Público Insular.

#### Resumen logros/problemas y continuidad

*Este proyecto se desarrolla parcialmente por la falta de medios y recursos para poder completarlo. Se debe analizar los requerimientos para poder abordarlo y fasearlo en el tiempo para garantizar la continuidad del mismo.*

*Se detecta la siguiente dificultad en el proyecto: Dependencia de otros proyectos.*

*Se debe mantener en el Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	77/220	

## Proyecto 8.2.2 Cuadro de Mando Integral en el Sector Público Insular

### Actuaciones

#### Realizado:

- Adjudicación de un contrato menor de consultoría de dinamización para el desarrollo de talleres con el conjunto del Sector Público Insular.
- Celebración (junio de 2021) de dos ediciones de tres talleres para la definición del Cuadro de Mando Integral del Sector Público Insular, con asistencia de la práctica totalidad de Entidades Dependientes, así como los Servicios horizontales y verticales del Cabildo que se relacionan con las mismas.
- Desarrollo colaborativo del Plan Estratégico del Sector Público Insular, resultado de los talleres.
- Configuración de grupos focales de desarrollo del Portfolio.
- Desarrollo del Portfolio estratégico:
  - Conformación de 12 grupos focales (dic 2021–ene 2022) por programas de proyectos (tecnológicos, administrativos, estratégicos y formativos) con personal experto de las entidades para el desarrollo de las actas de constitución y planificación de las actuaciones definidas en el Portfolio estratégico que permita conseguir los objetivos.
  - Celebración de reunión de lanzamiento y posteriores para la planificación de dos componentes del Portfolio: Plataforma de Gestión Integral del Sector Público Insular (GESPI); y adaptación e implantación del marco OPM en el Sector Público Insular.
  - Creación de canal en Teams como repositorio de la documentación (Solicitud de Inicio, Borrador del Acta de Constitución y Documento de Requisitos) y trabajo colaborativo para ambas actuaciones.
- Adjudicación de un contrato menor de consultoría OPM.
- Elaboración de la propuesta de adaptación de OPM y PM2.
- Preparación de un contrato basado TIC (documento de licitación, pliegos) para la contratación de la Plataforma de software de Gestión del Sector Público (GESPI).

#### Resumen logros/problemas y continuidad

*Este proyecto se desarrolla parcialmente, obteniendo los requisitos y articulando los pliegos y documentación necesaria para abordar la implantación del servicio, pero no sale por falta de medios y recursos para poder acometerlo.*

*A partir de los pasos desarrollados se debe analizar los requerimientos para poder abordarlo y fasearlo en el tiempo para garantizar la continuidad del mismo.*

*Se debe mantener en el Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	78/220	

**Proyecto 8.3-4-5 Cooperación con Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas**

**Actuaciones**

**Realizado:**

- Se ha impulsado la cooperación en modernización entre los distintos Cabildos Insulares a través de la FECAI.
- Creación de la Comisión de Modernización de la FECAI.
- Creación de la Comisión de Recursos Humanos y Contratación Administrativa de la FECAI.
- Prórroga del convenio de colaboración interinsular en materia de RRHH promovido por la FECAI.
- Trabajo conjunto en la licitación del Acuerdo marco de prestación de servicios de consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en TIC, sociedad de la información y territorios inteligentes.
- Adhesiones de los Cabildos a los Acuerdos Marco de Software, Ordenadores y Servicios Postales, tramitados por el Cabildo de Tenerife.
- Manifestación de interés conjunta de los Cabildos Insulares a la FEMP sobre las Actuaciones subvencionables del programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).
- Propuesta de datos a intermediar con el Gobierno de Canarias consensuada en el marco de la Federación Canaria de Islas (FECAI).
- Propuesta de datos a intermediar con las universidades canarias, consensuada en el marco de la FECAI.
- Convenio marco de cooperación con el ISTAC en materia estadística.

- Convenio específico de cooperación estadística entre el Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y el Cabildo Insular de Tenerife en el diseño, elaboración y difusión de Indicadores de contexto, estratégicos y de impacto requeridos para el seguimiento de la planificación estratégica insular.
- Prórroga del Convenio de Cooperación entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, y esta Corporación Insular para el uso compartido de listas de reserva para el nombramiento de personal funcionario interino y estatutario temporal, así como para la contratación de personal laboral temporal, para su ratificación.
- Impulso del Convenio de cesión de software para la reutilización de algunas soluciones informáticas de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Convenio de cooperación de la Red Canaria de Gobierno Abierto.
- Protocolo general de actuaciones entre el Cabildo de Tenerife y la ULL.
- Convenio con la ULL y la FGULL para el desarrollo de las primeras actuaciones del Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife.
- Convenio con el Centro Criptológico Nacional (CCN) para la creación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) con una cobertura inicial sobre los Ayuntamientos de la Isla con menos de 20.000 habitantes y al Cabildo de Tenerife. Se ha realizado la adhesión posterior de varios Cabildos, una entidad del sector público insular y algunos Ayuntamientos de mayor dimensión de la Isla de Tenerife.
- Convenios de prácticas formativas para estudiantado de varias Universidades a nivel nacional: 14 Universidades Públicas (entre ellas la ULL de mayor impacto en ejecución), así como 9 universidades privadas.
- Desde la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios se dio apoyo a la Dirección Insular de Recursos Humanos con la redacción de un convenio con la ULL, relativo a la aportación económica para favorecer la docencia e investigación en la Facultad de Medicina.
- Se prestaron asistencia en materia de recursos humanos al Cabildo Insular de La Palma (cinco solicitudes), Cabildo de Lanzarote (tres solicitudes), Cabildo del Hierro (1 solicitud), Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca (1 Solicitud) y una solicitud para la Audiencia de Cuentas de Canarias.
- Colaboración con Ayuntamientos de otras Islas para dar asistencia en materia de RRHH y apertura las jornadas de urbanismo para personas de otras Islas por colaboración interadministrativa.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	79/220		





**Resumen logros/problemas y continuidad**

*Este proyecto se desarrolla con normalidad, constituyéndose grupos de trabajos y redes de comunicación estables en el tiempo. Se constituye como un servicio estructural del Cabildo, por lo que no se debe mantener en el Plan de Acción de la Estrategia de Modernización.*

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	80/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## 4. Conclusiones del Proceso Participativo con las Jefaturas de Proyecto una vez finalizado el Plan de Modernización.

Este informe presenta de manera detallada los resultados del proceso participativo de evaluación que se llevó a cabo para analizar el Plan de Modernización finalizado en 2023. Estos hallazgos servirán como punto de partida para diseñar la estrategia de modernización 2024-2027.

Este primer paso nos permite contextualizar la implementación y desarrollo del Plan de Modernización 2020-2023 en la realidad del Cabildo, señalando qué dificultades o retos han enfrentado, qué necesidades se plantean para este nuevo plan y qué mejoras pueden implementarse para facilitar y asegurar su cumplimiento.

Para ello se ha llevado a cabo un diagnóstico participativo, entendiendo que es fundamental poner en valor los conocimientos y experiencias de quienes han estado vinculadas a la ejecución de este primer Plan, así como al personal de la corporación en general.

### Objetivos

- Objetivo General 1: Reflexionar junto al personal del Cabildo y el Sector Público Insular sobre el proceso de modernización y mejora continua de la corporación, especialmente centrado en la evaluación del Plan de Modernización 2020-2023.
- Objetivo General 2: Analizar los logros, dificultades, mejoras y propuestas planteadas por el personal en los procesos participativos, para sentar las bases del diseño del nuevo Plan de Modernización 2024-2027.

### Metodología

La metodología aplicada en el diagnóstico de evaluación del Plan de Modernización 2020-2023 del Cabildo de Tenerife es eminentemente cualitativa. Se han utilizado técnicas participativas con el fin de recopilar información directamente de aquellas personas que han participado activamente de la implementación y desarrollo de este.

Además, se ha utilizado la encuesta autoadministrada para recoger información de las jefaturas de proyecto sobre el estado de los proyectos, el cumplimiento de los objetivos, la idoneidad de los indicadores de evaluación, las dificultades que han enfrentado y las mejoras que plantean en vistas al siguiente Plan.

De acuerdo con la documentación administrativa, hay 33 personas a cargo de jefaturas de proyectos, por lo que los resultados de esta consulta tienen un margen de error del  $\pm 7,32\%$ , a un nivel de confianza del 95%.

A continuación, se especifican las sesiones de trabajo colaborativo organizadas para el diagnóstico del Plan, el desglose de dinámicas desarrolladas en dichas sesiones y el personal que ha participado en las mismas.

### Sesiones de trabajo colaborativo

Se han realizado dos sesiones de trabajo colaborativo, por un lado, con las jefaturas de proyectos el 05/06/2024; y, por el otro, con las jefaturas de servicios y el SPI el 07/06/2024.

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	81/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Ambas sesiones han tenido el mismo objetivo: Crear un espacio de trabajo colaborativo para analizar conjuntamente los logros y las dificultades del Plan anterior, y las mejoras y propuestas de cara al nuevo Plan de modernización.

#### Dinámicas desarrolladas

En las sesiones se ha desarrollado la misma dinámica, pero enfocada a cada sector. Se han planteado 4 ámbitos sobre los que reflexionar:

- Logros
- Retos o dificultades
- A mejorar
- Nuevas propuestas

En primer lugar, se ha dado espacio para la reflexión individual; seguida de una puesta en común en pequeños grupos configurados bien por líneas de trabajo, en el caso de la primera sesión, o por afinidad, en la segunda. Cada grupo ha tenido que llegar a un consenso en cuanto a qué información se recoge, y esta ha sido expuesta en plenario.

#### Resultados

##### Desarrollo de los proyectos

La información para la evaluación del estado de los proyectos se ha obtenido a través de la consulta virtual. Se han obtenido respuestas de 23 de los 47 proyectos, por lo que solo disponemos de información del 49% de estos.

Tal como muestra la Tabla 2, solo 7 de los 23 proyectos están finalizados. Es decir, un 30% del total encuestado. Mientras que el 70% restante está en proceso.

**Tabla 2:** Distribución de los proyectos según su estado

	Número	Porcentaje
<b>Proyectos finalizados</b>	7	30,43%
<b>Proyectos en proceso</b>	16	69,57%
<b>TOTAL</b>	23	100%

De estos 23 proyectos, un 56,52% ha alcanzado los objetivos marcados, frente a un 17,39% que no. El resto de respuestas -agrupadas en la Tabla 3 en "otras respuestas"-, hacen alusión bien a la falta de datos por parte de quién responde o a el cumplimiento parcial de los objetivos. En algunos casos esto se debe a que los proyectos tienen continuidad, mientras que en otros se cree que no se ha alcanzado el potencial real del proyecto.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	82/220	

**Tabla 3:** Consecución de los objetivos de los proyectos

	Número	Porcentaje
Se han alcanzado los objetivos marcados	13	56,52%
No se han alcanzado los objetivos	4	17,39%
Otras respuestas	6	26,09%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

### Sistema de evaluación

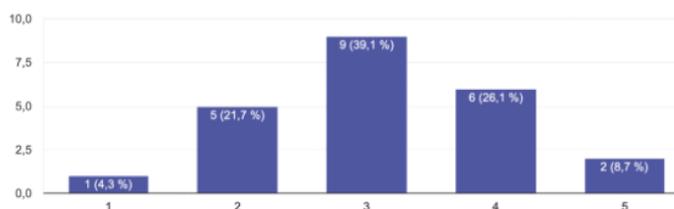
En relación con la evaluación, podemos identificar dos sistemas de indicadores para la medición de resultados del Plan. En primer lugar, los indicadores vinculados a los objetivos estratégicos. Y, en segundo lugar, los específicos de cada proyecto.

En el caso de los indicadores de los objetivos estratégicos, son un total de 12. De acuerdo con el informe de resultados del Cabildo, 10 se han implementado correctamente y 2 siguen en desarrollo. Es decir, un 83,33% de los indicadores planteados inicialmente se han implementado correctamente.

Por otro lado, para evaluar la idoneidad de los indicadores específicos de cada proyecto se incluyó una pregunta al respecto en la consulta virtual, en la que tenían que valorar si los indicadores son apropiados y reflejan los avances conseguidos. Para ello se utilizó una escala de valoración de 1 a 5, donde 1 indica que no lo reflejan en absoluto y 5 que reflejan muy bien los resultados logrados.

Tal como muestra la siguiente Figura, las respuestas son heterogéneas, pero se concentran en mayor proporción entre el 3 y el 5. Por tanto, podemos concluir que los indicadores reflejan en buena medida la realidad de los resultados, aunque hay un espacio de mejora. En este sentido, en vistas a la evaluación del siguiente Plan, se recomienda incluir al personal implicado en los proyectos en la elaboración de los indicadores de evaluación por varias razones. En primer lugar, al incluir a quienes están directamente implicados en los proyectos, se obtiene una perspectiva más completa y precisa de los resultados. Además, su participación fomenta el compromiso y la apropiación de los indicadores, lo que aumenta la probabilidad de que se utilicen de manera efectiva para medir el desempeño y tomar decisiones informadas. En resumen, la colaboración del personal garantiza que los indicadores sean relevantes, realistas y aplicables en la práctica.

**Figura 1:** Idoneidad de los indicadores de evaluación de proyectos en una escala de 1 a 5



### Dificultades encontradas

Las dificultades aquí expuestas son las recogidas en el proceso del trabajo colaborativo llevado a cabo en las sesiones con las jefaturas de proyectos, por un lado, y con las jefaturas de servicios y el SPI, por el otro.

En la sesión con las jefaturas de proyecto se configuraron 8 grupos de trabajo, uno por cada línea del Plan. Entre las dificultades y retos que señalan estos 8 grupos hay dos ideas comunes que comparten prácticamente el conjunto de

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	83/220	

las líneas del plan, tal como se indica en la Figura 2: La falta de recursos, tanto humanos como materiales, y la falta de cooperación e implicación para con el Plan.

En relación a los recursos humanos, se nombra tanto la falta de personal técnico especializado en las áreas, como las dificultades que genera la sobrecarga de trabajo y la compatibilización de responsabilidades. Por otra parte, con los recursos materiales se señala no solo la falta de estos, sino también la dificultad de mantener determinadas herramientas en el tiempo, como por ejemplo, las licencias.

En cuanto a la cooperación e implicación, es una categoría que aglutina dificultades diversas, desde la falta de “apoyo a las personas responsables” para la implementación del Plan, hasta la desconexión entre las propias jefaturas de proyecto entre sí, pasando por la “falta de cultura colaborativa”.



Estas dos dificultades están presentes también en los grupos de trabajo de las jefaturas de servicios y el SPI. Por un lado, resaltan no solo la falta de cooperación y sinergias, sino también la falta de cohesión entre equipos y sectores. Por otro lado, señalan la falta de herramientas, especialmente, de herramientas eficientes y que impulsen la productividad.

Además de estas dos cuestiones, ambos grupos de trabajo identifican también como una dificultad la digitalización, incluyendo los sistemas informáticos y la administración digital; así como la simplificación y agilización de procesos.

#### Mejoras propuestas

En cuanto a las mejoras, partiendo del trabajo colaborativo realizado en las sesiones y en los documentos facilitados por el Cabildo podemos señalar las siguientes propuestas:

- Prestar especial atención y cuidado a las jefaturas de proyectos, contando con su aprobación para la adjudicación de proyectos, evitando las dobles cargas de trabajo e implicando al resto del personal en el desarrollo de los proyectos, de forma que no dependa de una sola persona.
- Mejorar la comunicación tanto interna como externa desarrollando planes específicos.
- Promover la transversalidad y la interdependencia de los proyectos y sectores para optimizar recursos y visibilizar el trabajo que se realiza, integrando también al SPI.
- Homogeneizar el proceso de modernización, de forma que avance de manera uniforme en todas las áreas y sectores.
- Realizar un diagnóstico de las necesidades específicas de recursos materiales y humanos de cada proyecto y servicio para optimizar la gestión
- Promover una cultura colaborativa, promoviendo la participación horizontal y la gobernanza compartida en los procesos de toma de decisiones.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	84/220	

- Generar un espacio donde localizar información de los proyectos, su estado de desarrollo y sus resultados, de forma que la información y aprendizajes generados puedan servir al resto del personal de la corporación.
- Crear un sistema de evaluación participativa continua, que permita reorientar los proyectos a las nuevas necesidades, afrontar dificultades que surjan en la implementación y desarrollo de estos y, en general, mejorar los resultados.

### Conclusiones

El diagnóstico evaluativo del Plan de Modernización 2020-2023 del Cabildo de Tenerife revela que la implementación y desarrollo del mismo ha cumplido con los objetivos definidos para la implementación del Plan aunque se señalan algunos espacios de mejora.

En primer lugar, cabe señalar que gran parte de los proyectos no se han finalizado en el tiempo de vigencia del Plan, por lo que se recomienda revisar la planificación de cara al siguiente período de ejecución, asegurando una temporalización asumible para la corporación.

En segundo lugar, se señalan como principales dificultades por parte de los tres sectores involucrados en el proceso participativo (jefaturas de servicios, de proyectos y Sector Público Insular) la falta de recursos, de colaboración e implicación, la digitalización y la simplificación y agilización de los procesos. Además, se identifican áreas de mejora en vista a la implementación del siguiente Plan.

Por último, cabe resaltar la importancia de establecer sistemas de evaluación participativa continua, que permitan afrontar los retos en el momento y reorientar las estrategias en base a las necesidades, siempre partiendo de la experiencia y conocimientos del personal implicado en el desarrollo de las actividades y proyectos.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	85/220	

## ANEXO II

# PLAN DE MODERNI- ZACIÓN

Cabildo de Tenerife



## Estrategia de Modernización del Cabildo: Modelo Gobernanza, Seguimiento y Evaluación

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	86/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## Índice

### Tabla de contenido

1. Introducción.....	41
2. Estructura de la Estrategia .....	41
3. Principios.....	43
4. Objetivos Estratégicos .....	44
5. Finalidad y objetivos .....	44
6. Ejes de Actuación.....	46
7. Modelo organizativo de la Gobernanza.....	47
7.1 Grupo de Apoyo y Seguimiento.....	47
7.2 Grupo de Trabajo Operativo.....	48
7.3 Jefaturas de Proyecto.....	48
7.4 Grupos de trabajo temáticos .....	49
8. Modelo de Implementación.....	50
8.1 Planificación anual .....	50
8.2 Gestión de los proyectos de la Anualidad .....	53
9. Modelo de seguimiento y evaluación.....	55
9.1. Indicadores de ejecución de la Estrategia de Modernización.....	56
9.2 Instrumentos y espacios de colaboración y seguimiento.....	57
9.3 Instrumentos y espacios de evaluación.....	57
9.4 Evaluación del Modelo de Gobernanza y del Plan de Comunicación.....	58
10. Evaluación de impacto .....	59

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	87/220	

# 1. Introducción

El mundo está experimentando una rápida digitalización que transforma la economía, la sociedad y el papel de las Administraciones Públicas. Estas deben modernizarse continuamente para adaptarse a las demandas ciudadanas y aprovechar la tecnología, mejorando la formulación de políticas y la prestación de servicios públicos.

El Cabildo de Tenerife busca situar a la ciudadanía y las empresas en el centro de su actividad administrativa, promoviendo un modelo más eficiente, inclusivo y transparente. La revolución digital implica mejorar la accesibilidad, calidad y personalización de los servicios, con un enfoque proactivo y omnicanal, priorizando a los colectivos más vulnerables.

La modernización debe considerar tecnología, normativas, liderazgo, organización y cultura administrativa. Es fundamental simplificar trámites, capacitar al personal, eliminar burocracia y fomentar el trabajo en equipo. El uso estratégico de datos permitirá decisiones más informadas y políticas públicas orientadas a resultados, transformando el Cabildo en una administración “guiada por datos”.

Para responder a estos retos, la **Estrategia de Modernización 2024-2028** establece una hoja de ruta alineada con estrategias europeas, nacionales y regionales, como la Agenda Digital Europea y el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas. Este Plan consolida los avances del periodo 2020-2023, evaluando resultados y adaptando líneas de actuación.

La Estrategia de Modernización incluye un modelo de gobernanza, seguimiento y evaluación claros, con la participación activa de todo el personal. Este modelo permitirá coordinar esfuerzos, optimizar recursos y fomentar una cultura colaborativa, asegurando que la modernización beneficie tanto a la ciudadanía como al personal del Cabildo.

Para avanzar en el proceso de modernización del Cabildo de Tenerife, su hoja de ruta, la Estrategia de Modernización, ha de contar con un Modelo de Gobernanza, seguimiento y evaluación que defina con claridad las acciones a desarrollar para la gestión de la Estrategia de Modernización, los actores clave y sus responsabilidades. Por ello, la Estrategia de modernización debe ir acompañada de un modelo organizativo que garantice su éxito.

# 2. Estructura de la Estrategia

La Estrategia de Modernización 2024-2028 del Cabildo Insular de Tenerife se ha enriquecido notablemente gracias a las lecciones aprendidas y experiencias adquiridas durante la ejecución

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	88/220		

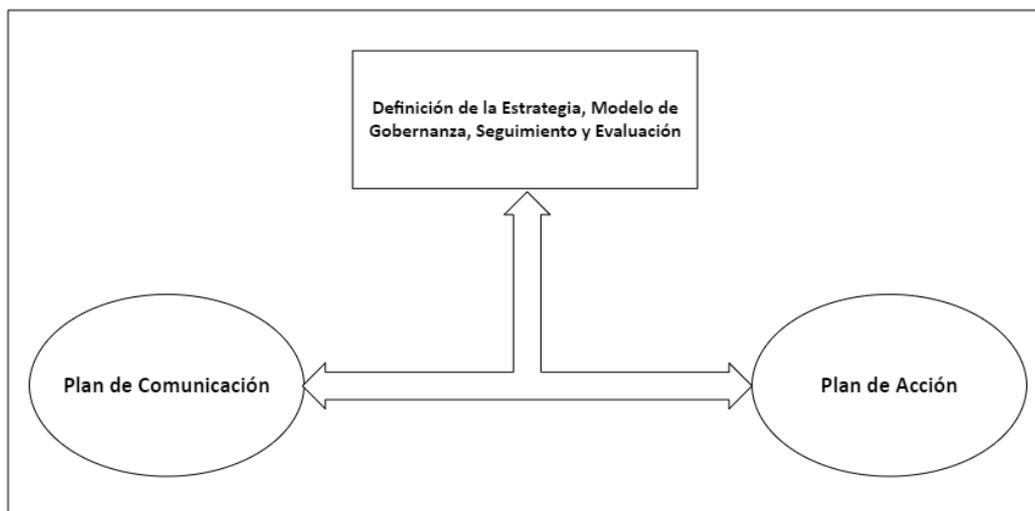


del Plan de Modernización 2020-2023. Este proceso ha permitido identificar áreas clave de mejora que se han integrado en el diseño de esta nueva Estrategia.

En particular, se ha puesto un mayor énfasis en fortalecer los mecanismos de comunicación y colaboración, asegurando una conexión más efectiva entre los distintos actores implicados. Asimismo, se ha trabajado intensamente en la definición conjunta de los proyectos con los responsables de su implementación, logrando una mayor concreción y claridad en su planteamiento y objetivos.

De este modo, la Estrategia de Modernización 2024-2028 no solo refleja una evolución en los principios y objetivos fundamentales, sino que también incorpora una estructura que fomenta la participación activa, la transparencia y la alineación estratégica, facilitando su éxito a lo largo de los próximos años.

La Estrategia de Modernización 2024 – 2028 del Cabildo Insular de Tenerife tiene la siguiente estructura:



- Estrategia de Modernización, Modelo de Gobernanza, Seguimiento y Evolución. - Documento actual, en el que se describe la Estrategia de Modernización, sus principios, objetivos, ejes y define el Modelo de Gobernanza que se aplicará.
- Plan de Comunicación. - Documento en el que se recogerá la estrategia y principios relacionados con la comunicación y la colaboración relacionados con la Estrategia de Modernización junto con una hoja de ruta.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	89/220	

- Plan de Acción. - Documento en el que se recogen y describen las actuaciones/proyectos identificados en el proceso participativo desarrollado y que han sido validados por los responsables internos del Cabildo, junto con un cronograma de ejecución.

### 3. Principios

- **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
- **Ética e integridad pública.** Fortalecimiento de la ética e integridad pública, mediante el establecimiento de mecanismos y procedimientos de rendición de cuentas.
- **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.
- **Participación de la ciudadanía.** Creación de las condiciones que faciliten un incremento significativo en la participación 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	90/220		



- **Flexibilidad.** El plan ha de ser flexible para poder adaptarse a los cambios que se produzcan en las condiciones tecnológicas, económicas o sociales, produciéndose los ajustes necesarios para lograr los objetivos propuestos.
- **Capacitación del Empleado.** Para la consecución de los objetivos del Plan es necesario fomentar la capacitación y el desarrollo de los empleados/as para que dispongan de las competencias y conocimientos necesarios para implementar las acciones derivadas del plan.
- **Orientación a resultados.** El plan ha de tener como premisa la consecución de resultados tangibles y medibles, con indicadores claros para evaluar el progreso y el impacto de las medidas implementadas.

## 4. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos del Plan de Modernización Continua deben estar alineados con los principios fundamentales esbozados, que han de guiar la mejora y transformación de la gestión del Cabildo Insular de Tenerife.

Los objetivos estratégicos a lograr mediante el Plan de Modernización Continua son los siguientes:

- **Mejorar la calidad de los servicios públicos.**
- **Reducir los tiempos de tramitación.**
- **Reducir las cargas administrativas.**
- **Hacer transparente la actividad del Cabildo.**
- **Fomentar la participación activa y colaboración de los empleados del Cabildo.**
- **Desarrollo de las capacidades internas para la gestión de la modernización.**

## 5. Finalidad y objetivos

La **finalidad** del Modelo de Gobernanza, Seguimiento y Evaluación (en adelante MGSE) es definir un modelo de gestión que garantice el buen desarrollo de los proyectos y programas que conforman la Estrategia de Modernización, la consecución de los objetivos marcados, así como el impacto deseado en el proceso de modernización de la Corporación Insular.

Los **objetivos generales** son:

1. Establecer un procedimiento que marque unas pautas bien definidas y comunes para la planificación y programación de los proyectos y su desarrollo.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	91/220



2. Definir las acciones e instrumentos necesarios para hacer efectivo el control y el seguimiento de los proyectos, para garantizar la evaluación de estos, así como de la planificación anual y el conjunto de la estrategia.
3. Detectar las incidencias y desviaciones que se producen durante la ejecución de los proyectos y la planificación anual.
4. Plantear propuestas de mejora orientadas a dar respuesta a los problemas detectados.
5. Identificar las buenas prácticas o lecciones aprendidas que puedan ser mantenidas y/o replicadas durante la implementación de la Estrategia.
6. Analizar el impacto producido por cada proyecto y programa sobre los problemas identificados durante el proceso de elaboración de la Estrategia.
7. Fomentar la transversalidad y la interdependencia de los proyectos y acciones a través del trabajo coordinado y colaborativo.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	92/220	

## 6. Ejes de Actuación

El Plan de Modernización Continua se estructurará en los siguientes Ejes de actuación:

### Eje 1 Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa

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.

### Eje 2 Mejora de los Servicios internos y de Atención a la Ciudadanía

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.

### Eje 3 Gestión del Conocimiento y de los Procesos de Trabajo

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. Mejorar la capacitación y formación del personal y su adaptación a los nuevos requerimientos de los servicios públicos

### Eje 4 Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos

Lograr que la interacción con la ciudadanía, empresas y asociaciones sea lo más sencilla posible, implantando la reducción de cargas administrativas y tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua, aplicando 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.

### Eje 5 Transformación y Modernización Digital

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	93/220	

Integrar la Innovación y las estructuras tecnológicas necesarias para potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, garantizando la seguridad y la accesibilidad de los recursos.

## 7. Modelo organizativo de la Gobernanza

El modelo organizativo definido fomentará la participación y colaboración de todas las personas y entidades implicadas en el desarrollo de la Estrategia de Modernización.

Una de las lecciones más importantes aprendidas del Plan de Modernización anterior es la necesidad de brindar acompañamiento a las jefaturas de proyecto y de establecer grupos de trabajo para compartir lecciones aprendidas, experiencias y buenas prácticas.

Otra lección aprendida es dotar de mayor operatividad la estructura de gobernanza de la Estrategia, de cara a agilizar y dinamizar la toma de decisiones. Por ello, se orienta este Modelo de Gobernanza hacia un Modelo Operativo, ligero y ágil, con capacidad de toma de decisiones y de crecimiento basándose en la demanda.

Por ello, el objetivo de este modelo de gobernanza es definir una estructura que esté orientada a la operatividad, el acompañamiento y la colaboración.

### 7.1 Grupo de Apoyo y Seguimiento

Se establece el **Grupo de Apoyo y Seguimiento**, cuyas responsabilidades serán:

- Proporcionar apoyo, impulso, coordinación, seguimiento y evaluación del Plan de Modernización.
- Identificar mejoras y riesgos asociados al plan.
- Gestionar la elaboración y aprobación de la integración de nuevos proyectos en el Plan.
- Realizar consultorías internas al cierre de cada anualidad para identificar nuevas actuaciones o proyectos que puedan incorporarse en la siguiente anualidad.
- Elaborar y aprobar los planes anuales, detallando los programas y proyectos a ejecutar en el ejercicio correspondiente.
- Redactar informes de resultados y proponer mejoras basadas en las conclusiones obtenidas.
- Identificar proactivamente riesgos y tomar decisiones relacionadas.
- Evaluar y tomar decisiones estratégicas sobre actuaciones y proyectos vinculados a la Estrategia de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	94/220



- Proponer al Consejo de Gobierno la aprobación de medidas organizativas para resolver problemas o implementar mejoras en las actuaciones del Plan.
- Crear y disolver grupos de trabajo dinámicos según necesidades identificadas o demandas relacionadas con los objetivos/proyectos del Plan.
- Incorporar o eliminar proyectos en el Plan Anual, según corresponda.
- Supervisar la evolución y adaptación del modelo de gobernanza y del Plan de Comunicación, asegurando que se ajusten a las demandas.
- Gestionar y actualizar configuraciones iniciales de los proyectos, incorporando cambios necesarios.

Este grupo de Apoyo y Seguimiento estará conformado por:

- La Dirección Técnica de Modernización administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública
- La Unidad de Comunicación interna y Atención al personal del Cabildo
- La Jefatura Funcional de Área de Transformación Digital.

## 7.2 Grupo de Trabajo Operativo

Por otro lado, se creará el **Grupo de Trabajo Operativo**, formado por el Grupo de Apoyo y Seguimiento y las Jefaturas de Proyecto. Ambos grupos trabajarán de forma coordinada para:

- Garantizar la transparencia en la ejecución de las actuaciones
- Compartir resultados, experiencias, buenas prácticas y documentación.
- Identificar mejoras de forma conjunta.
- Detectar riesgos, problemas e incidencias de manera colaborativa

## 7.3 Jefaturas de Proyecto

Las responsabilidades de las Jefaturas de Proyecto serán:

- Asumir las responsabilidades necesarias para garantizar el éxito del proyecto.
- Hacer uso opcional de las metodologías y herramientas de gestión de proyectos proporcionadas por el Grupo de Apoyo.
- Supervisar la ejecución de cada proyecto.
- Identificar los recursos necesarios para el proyecto y comunicarlos al Grupo de Apoyo y Seguimiento.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	95/220		

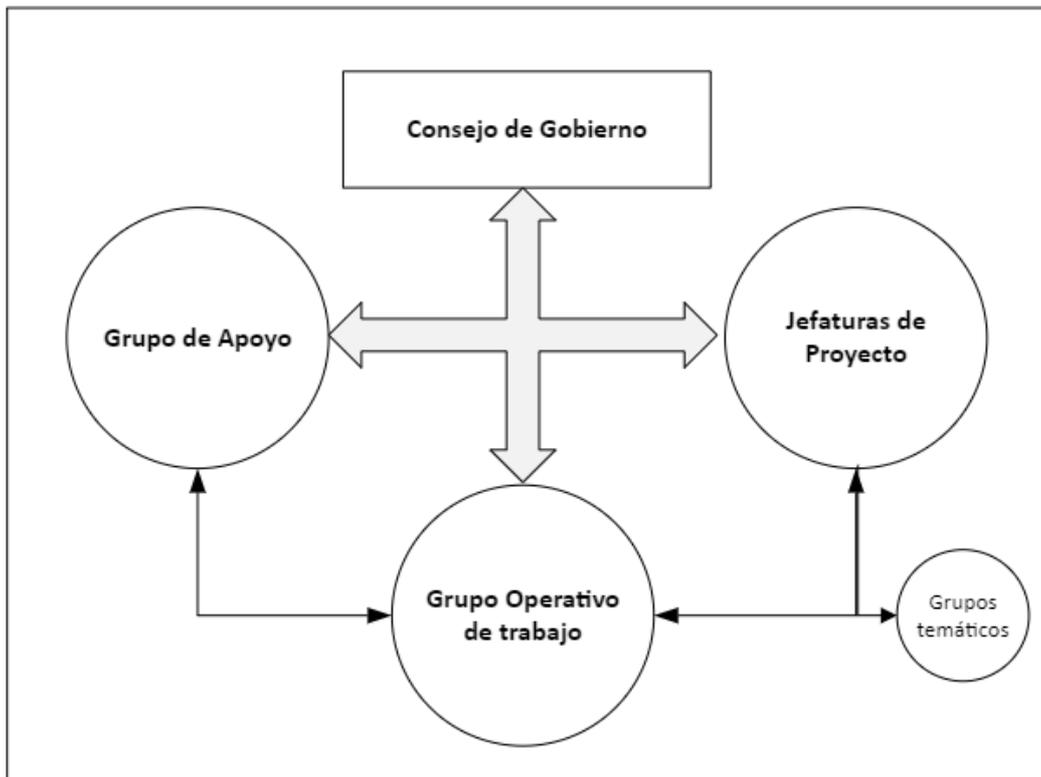


- Resolver obstáculos y gestionar desviaciones en la ejecución del proyecto, proponiendo al Grupo de Apoyo medidas correctivas cuando sea necesario.
- Asegurar que el trabajo se lleve a cabo según lo planificado, especialmente cuando se empleen metodologías de gestión de proyectos con una planificación establecida.
- Coordinarse y colaborar activamente con el Grupo de Trabajo Operativo.

## 7.4 Grupos de trabajo temáticos

El Grupo de Apoyo podrá crear **grupos de trabajo temáticos** para abordar necesidades específicas que puedan surgir. Estos grupos serán temporales y se mantendrán activos mientras exista la necesidad que motivó su creación.

Cada grupo de trabajo temático contará con un canal de comunicación específico para compartir documentación, ideas, experiencias, dudas y preguntas. En dicho canal participará también el Grupo de Apoyo.



Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	96/220	

## 8. Modelo de Implementación

Entendemos un proyecto como un conjunto de acciones y tareas interrelacionadas y coordinadas que permiten alcanzar objetivos específicos en un marco temporal definido, empleando recursos económicos y personales previamente asignados.

La gestión de la Estrategia de Modernización se llevará a cabo mediante la introducción progresiva y voluntaria del uso de metodologías de gestión de proyectos.

Aunque **no será obligatorio adoptar estas metodologías**, su implementación progresiva ofrece beneficios claros, como la sistematización del trabajo, la creación de registros estructurados de las tareas realizadas y la consolidación de una base de datos de conocimiento que centralice toda la información relacionada con los proyectos.

Por ello, **el Grupo de Apoyo y Seguimiento fomentará el uso de estas metodologías y herramientas en los proyectos del Plan de Modernización**, destacando su utilidad y eficacia para facilitar el trabajo y alcanzar los objetivos estratégicos.

### 8.1 Planificación anual

El proceso operativo comienza con la **elaboración de una Planificación Anual**, un documento clave que define los proyectos a ejecutar en un año determinado, así como los recursos materiales y humanos, el presupuesto y las áreas o servicios responsables. Además, incluye las actuaciones relacionadas con la difusión, comunicación (según el Plan de Comunicación) y el seguimiento y evaluación.

**Contenido** de la Planificación Anual:

1. Aspectos globales de la planificación.
2. Listado de Proyectos correspondientes a la Anualidad
3. Afectación al Plan de contratación.
4. Afectación al Plan de formación.
5. Afectación al Plan normativo.

**Modelo Operativo del Plan Anual**

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	97/220	

Una vez aprobada la Estrategia, se establece un flujo operativo anual que se desarrolla de la siguiente manera:

**1. Planificación y aprobación:**

El Grupo de Apoyo elabora el listado de proyectos que conformarán el Plan Anual de la siguiente anualidad. Para ello, deberá realizar las siguientes fases:

- a. **Identificación inicial:** En la primera anualidad de la Estrategia, se parte de un proceso participativo que identifica necesidades y actuaciones prioritarias.
- b. **Definición colaborativa del Plan Anual:** Se realizan reuniones con los servicios implicados para terminar de definir, de manera conjunta, las actuaciones que respondan a las necesidades detectadas que se vayan a desarrollar en la anualidad.
- c. **Aprobación:** Se deberá gestionar la aprobación del Plan Anual de la Estrategia por parte del Grupo de Gobierno. Este plan debe ser aprobado por el Consejo de Gobierno, junto con el informe de resultados del año anterior y las medidas correctoras, si fueran necesarias.

**2. Ejecución y seguimiento:**

Durante la ejecución de los proyectos, el Grupo de Apoyo desempeña las funciones asignadas, apoyándose en el Modelo de Gobernanza y el Plan de Comunicación. Estas actividades están orientadas a respaldar al Grupo de Trabajo Operativo y a las Jefaturas de Proyecto en el desarrollo de sus tareas.

**3. Identificación de nuevas necesidades:**

De forma paralela, durante la anualidad, el Grupo de Apoyo lleva a cabo procesos participativos para identificar nuevas necesidades y propuestas de actuación o proyectos. Estas propuestas se validan con los servicios relacionados para designar responsables y definir su viabilidad.

**4. Evaluación y ajuste:**

Antes del cierre de cada anualidad, el Grupo de Apoyo elabora un Informe Anual de Resultados. Este informe evalúa la efectividad del Plan y propone medidas correctoras para mejorar la ejecución futura.

**5. Reinicio del ciclo:**

Con base en las actuaciones del Plan de Acción, las nuevas propuestas identificadas y el informe de resultados, se reinicia el ciclo operativo para la siguiente anualidad, comenzando nuevamente con la planificación y aprobación.

**Fomentando la adopción de metodologías**

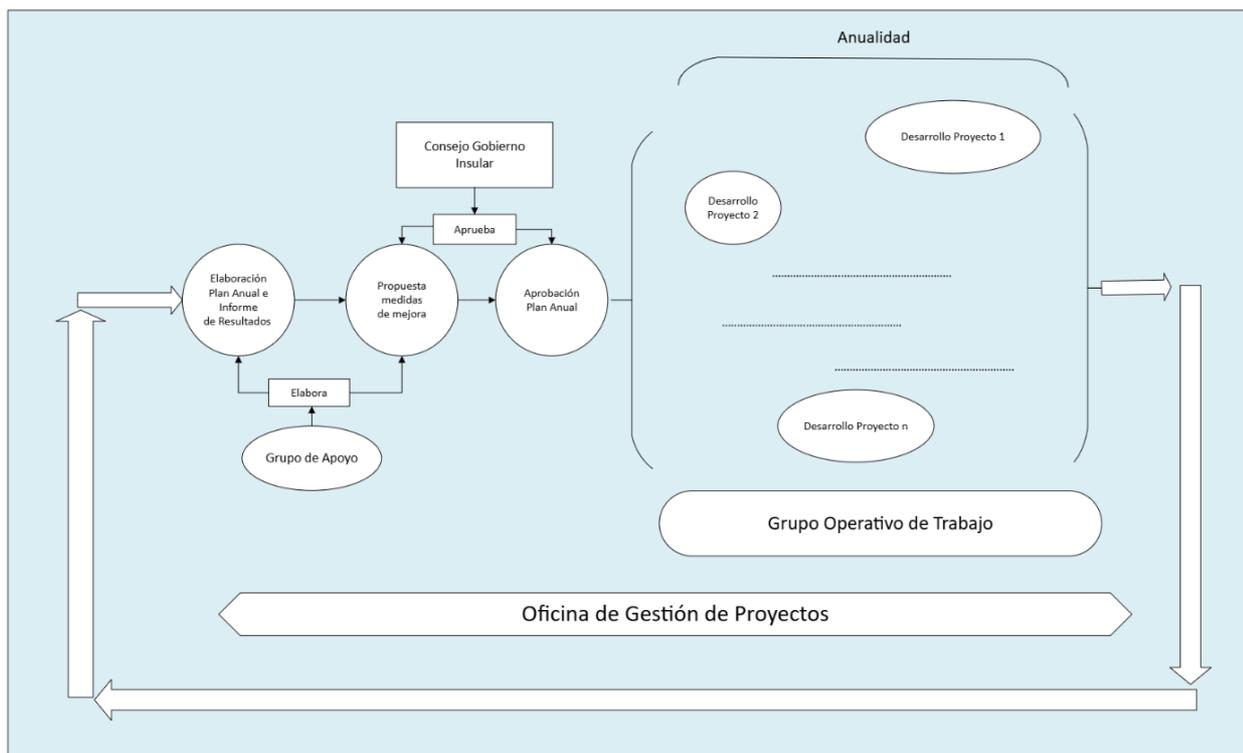
El Grupo de Apoyo incentivará la adopción de metodologías de gestión de proyectos mediante formación, ejemplos prácticos y demostración de beneficios tangibles, pero siempre

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	98/220	



respetando el ritmo y la disposición de los equipos para incorporarlas. Este enfoque progresivo permitirá superar resistencias iniciales, generando confianza y promoviendo su aceptación natural como parte del proceso de trabajo.

Veamos un gráfico ilustrativo del modelo operativo planteado:



<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	99/220	

## 8.2 Gestión de los proyectos de la Anualidad

La ejecución del Plan de Modernización anterior ha proporcionado valiosas experiencias y aprendizajes que deben ser aplicados en los proyectos del nuevo Plan. Entre las lecciones más destacadas figura la importancia del acompañamiento a las jefaturas de proyecto.

Sin embargo, no se puede ignorar que las experiencias del plan anterior han generado cierta desconfianza hacia las dinámicas y metodologías de gestión de proyectos. Para evitar que esta percepción frene la dinámica de mejora inherente a estos planes de modernización, se establecerán inicialmente perfiles de proyecto que promuevan una mayor aceptación por parte de los usuarios.

Este enfoque provisional se mantendrá hasta que se logre recuperar la confianza de las jefaturas de proyecto. En este proceso, el Grupo de Apoyo desempeñará un papel clave, realizando un seguimiento continuo de las variables que puedan influir en la adopción y uso de las metodologías y herramientas de gestión de proyectos.

En este contexto, el siguiente paso de la Estrategia será la identificación de perfiles de proyecto:

1. **Proyectos que requieren intervención de los servicios de Informática.**
2. **Proyectos que no requieren intervención de los servicios de Informática.**

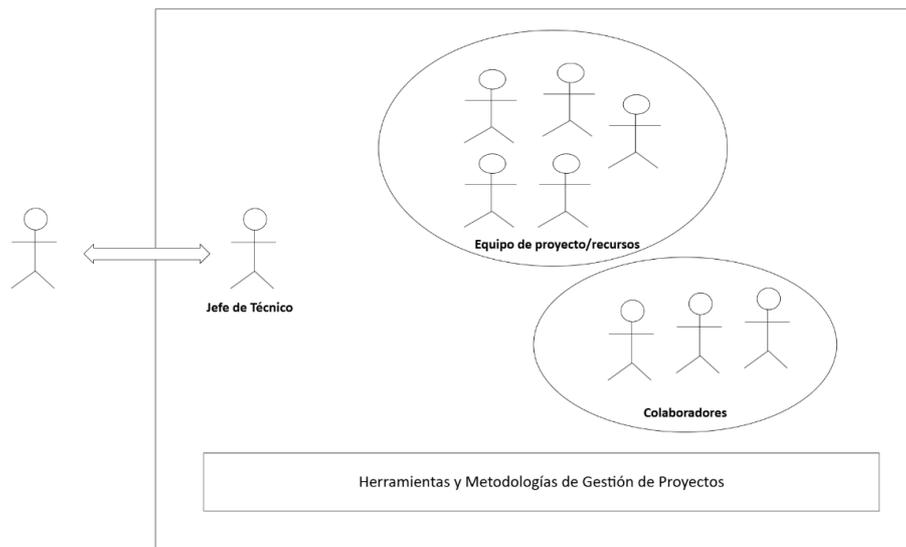
Para los proyectos que demanden la colaboración de los servicios de Informática, la gestión se realizará, en términos generales, mediante metodologías y herramientas de gestión de proyectos, ya que el Área de Transformación Digital utiliza habitualmente estas herramientas en su operativa diaria.

No obstante, esta exigencia no implica que los responsables de los proyectos deban integrarse completamente en las metodologías de gestión de proyectos. En estos casos, se adoptará un modelo en el que el responsable del proyecto asume el rol de **responsable funcional** (similar al de un *product owner*), acompañado de un responsable técnico que se encargará de los aspectos operativos del proyecto siguiendo las indicaciones del responsable funcional.

El objetivo final de este enfoque es restaurar la confianza de las jefaturas de proyecto en estas metodologías y promover su integración plena en el uso de herramientas y procesos de gestión. Este esfuerzo permitirá aprovechar las ventajas clave que ofrece una gestión estructurada de proyectos, como una mejor planificación, mayor control sobre los recursos y tiempos, y una capacidad más efectiva para alinear los resultados con los objetivos estratégicos del Plan de Modernización.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	100/220		





Proyecto con responsable de proyecto que no utiliza metodologías

También puede haber proyectos que no requieran de la colaboración por parte de los servicios de informática. En estos proyectos se podrá decidir si utilizan metodologías y herramientas de gestión de proyectos o no.

- Para aquellos proyectos que quieran ser gestionados a través de metodologías y herramientas de Gestión de Proyectos, se ofrecerá el apoyo de la Oficina de Gestión de Proyectos (OGP) para la creación, configuración, uso, soporte y formación de estas metodologías y herramientas de cara a facilitar los trabajos relacionados con los proyectos.
- Para aquellos proyectos que no quieran ser gestionados a través de metodologías y herramientas de Gestión de Proyectos, se ofrecerá el apoyo de la Oficina de Gestión de Proyectos, asignando un responsable de proyecto de la Oficina para facilitar/gestionar cualquier aspecto que resulte necesario en los trabajos que se vayan a desarrollar.

### Definición e inicio de los Proyectos de cada Anualidad

En cada anualidad se conformará el Grupo Operativo de Trabajo, formado por los responsables de los proyectos/responsable OGP, y el Grupo de Apoyo.

El grupo de apoyo junto con la OGP deberá definir con cada responsable de proyecto:

1. El tipo de proyecto que se quiere adoptar.
2. Cada jefe de proyecto podrá definir el mecanismo mediante el cual poder realizar el seguimiento del proyecto que tiene asignado: indicadores de seguimiento

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	101/220	

3. También deberá definir los recursos necesarios, grupos de trabajo, colaboración de servicios.
4. Deberá especificar si utilizará o no metodologías y herramientas de gestión de proyectos
5. Desde el Grupo de Apoyo podrá asignar un responsable de proyecto de la OGP si se considera necesario.
6. Por último, deberá definir los indicadores para la validación final del proyecto

Una vez cubiertos los puntos descritos, desde el Grupo de Apoyo y la OGP se prestará un servicio de apoyo y soporte en todos los proyectos, de forma proactiva, desarrollando las funciones que tienen asignadas en el Modelo de Gobernanza. También podrá conformar grupos de trabajo temáticos temporales si fuesen necesarios para facilitar la gestión de los proyectos.

## 9. Modelo de seguimiento y evaluación

Para lograr el éxito de la Estrategia de Modernización es imprescindible realizar acciones de control y seguimiento continuo que permitan llevar a cabo la evaluación de los objetivos alcanzados y los obstáculos que han impedido la consecución de otros.

Las acciones de seguimiento tienen como finalidad proporcionar información temprana sobre el progreso o la falta de él, en el logro de los objetivos marcados en cada proyecto. Una información que ha de recogerse en el proceso de Seguimiento que se definió para cada proyecto mediante el cual poder realizar esta evaluación.

En base a estas evaluaciones, el Grupo de Apoyo podrá definir las actuaciones que sea necesarias para solventar las dificultades identificadas.

Descripción	Dimensiones
Evaluación continua de los proyectos, programas y planes que proporcionará información sobre los distintos aspectos para su mejor desarrollo.	De proceso

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	102/220	

Evaluación de carácter cuantitativa y cualitativa sobre los resultados obtenidos y si estos se corresponden, en términos de eficacia y eficiencia, con lo previsto.	De resultados
Evaluación orientada a determinar si se lograron los efectos esperados y previstos.	De impacto

## 9.1. Indicadores de ejecución de la Estrategia de Modernización

Para medir el desarrollo de la Estrategia de Modernización de la Corporación Insular, se emplearán tres registros: el grado de avance, el grado de ejecución y el grado de eficacia de cada uno de los proyectos.

Niveles	Descripción												
Grado de avance	<p>El Grupo de Apoyo, al término de cada ejercicio realizará la evaluación del grado de avance de cada proyecto. Representa el nivel de ejecución medido en una escala de 0 a 5 con los siguientes valores:</p> <table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>No iniciado</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>En fase de análisis</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Iniciado y en progreso</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Ejecutado parcialmente</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Muy avanzado en su ejecución</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Implantado y conseguido</td> </tr> </table>	0	No iniciado	1	En fase de análisis	2	Iniciado y en progreso	3	Ejecutado parcialmente	4	Muy avanzado en su ejecución	5	Implantado y conseguido
0	No iniciado												
1	En fase de análisis												
2	Iniciado y en progreso												
3	Ejecutado parcialmente												
4	Muy avanzado en su ejecución												
5	Implantado y conseguido												
Grado de ejecución	Calculado como la suma de los proyectos en proceso (han alcanzado los valores 2 y 3) y los ejecutados (grado 4 y 5) sobre el total de proyectos, incluidos en la Planificación Anual y en el conjunto de la Estrategia.												
Grado de eficacia	<p>En la evaluación final de la Estrategia se calcula el grado de eficacia, teniendo en cuenta los proyectos que han obtenido el resultado deseado, que son los que han logrado el grado de avance 4 o 5.</p> <p>En los proyectos de mayor complejidad y duración se considera que el valor 4 indica que su ejecución ha sido eficaz.</p>												

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	103/220	

## 9.2 Instrumentos y espacios de colaboración y seguimiento

Las actuaciones a desarrollar para el seguimiento de los proyectos se concretan a través los siguientes instrumentos y espacios:

- **Reuniones de seguimiento.** Podrán mantenerse reuniones periódicas entre el Grupo de Apoyo y los responsables de los proyectos integrados en la Planificación Anual.
- **Espacios de colaboración.** Para facilitar la coordinación y colaboración de las actuaciones de seguimiento se crearán espacios tanto físicos como virtuales para el intercambio de información, experiencias, buenas prácticas y documentación que estarán a disposición de tod@s.
- **Publicación y difusión de los avances de los proyectos.** En estos espacios de colaboración se publicarán los avances realizados a través de infografías sencillas y accesibles, tanto en los espacios de trabajo internos como externos en el portal web del Cabildo

La definición y creación de los espacios de colaboración y de comunicación se detallan en el Plan de Comunicación.

## 9.3 Instrumentos y espacios de evaluación

La evaluación de la estrategia quedará reflejada en tres documentos que serán elaborados por el Grupo de Apoyo:

Informe final de evaluación del proyecto	
Cuándo	Al término de la ejecución de cada proyecto se realizará una evaluación final del mismo.
Contenido (mínimo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información descriptiva del proyecto (objetivos, acciones a desarrollar, recursos, etc.)</li> <li>• Resultados previstos y alcanzados.</li> <li>• Información sobre el proceso (información de interés que no tenga</li> </ul>

57

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	104/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	<p>cabida en otros apartados).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades y propuestas de mejora.</li> </ul>
Elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Apoyo</li> <li>• Jefes de Proyecto</li> </ul>

### Informe de resultados de la Planificación Anual

Cuándo	Al término de cada anualidad se realizará la evaluación final de la Planificación Anual.
Contenido (mínimo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información descriptiva general (fecha del período de referencia, objetivos globales, proyectos que lo integran, etc.).</li> <li>• Información sobre la realización de la Planificación, indicando el estado de ejecución respecto a lo previsto: nivel de ejecución por proyecto, presupuesto ejecutado, etc.</li> <li>• Información sobre el proceso (información de interés que no tenga cabida en otros apartados).</li> <li>• Dificultades y propuestas de mejora.</li> </ul>
Elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Apoyo</li> </ul>

### Informe final de resultados de la Estrategia

Cuándo	Al término del período de vigencia de la Estrategia se realizará una evaluación global.
Contenido (mínimo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de ejecución de la Estrategia de Modernización.</li> <li>• Resultados finales: grado de avance y eficacia por proyectos y programas, impacto logrado</li> <li>• Conclusiones, dificultades y propuestas de mejora.</li> </ul>
Elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Apoyo</li> </ul>

## 9.4 Evaluación del Modelo de Gobernanza y del Plan de Comunicación

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	105/220	

Este Modelo de Gobernanza y el Plan de Comunicación también han de ser objeto de evaluación, y adaptación para ajustarse a las demandas que se requiera para avanzar en la Estrategia de modernización.

Deberá ser el Grupo de Apoyo el responsable de identificar estas adaptaciones conjuntamente con el Grupo Operativo de Trabajo, para que finalmente sean aprobadas por Consejo de Gobierno.

## 10. Evaluación de impacto

La efectividad de la Estrategia se evaluará haciendo un análisis del impacto de los proyectos y programas a partir de los indicadores definidos para el conjunto de proyectos que conforman los distintos programas, y analizando los efectos esperados y los conseguidos.

Se desarrollará un cuadro de mandos que posibilitará el seguimiento público de la efectividad de la Estrategia de Modernización y del impacto en los diferentes aspectos clave sobre los que se apliquen.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	106/220	

## ANEXO III

# PLAN DE MODERNI- ZACIÓN

Cabildo de Tenerife



## Estrategia de Modernización del Cabildo: Plan de Comunicación

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	107/220



## Índice

### Tabla de contenido

1. Introducción.....	62
2. Principios.....	62
3. Objetivos .....	63
3.1 Objetivos específicos de comunicación interna .....	63
3.2 Objetivos específicos de comunicación externa.....	63
4. Canales de comunicación .....	64
5. Actuaciones de comunicación: Fichas.....	65
5.1 Fichas de actuaciones de comunicación interna.....	67
5.2 Fichas de actuaciones de comunicación externa .....	71

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	108/220	

# 1. Introducción

El Plan de Comunicación de la Estrategia de Modernización establece las líneas de trabajo y actuaciones a desarrollar en materia de comunicación a lo largo del proceso de implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia de Modernización.

Su estructura se organiza en dos dimensiones, la de la comunicación interna y la externa, lo que nos permitirá adaptar las acciones a los distintos públicos objetivo. Por una parte, la **comunicación interna** tiene como propósito conectar a todas las personas involucradas en la implementación de la Estrategia, fomentando la transversalidad y generando un sentido de pertenencia. Por otra parte, la **comunicación externa** tiene como objetivo informar a la ciudadanía y al resto de entidades sobre la planificación y los avances que se realicen en relación con la Estrategia, ofreciendo además espacios para evaluar y proponer mejoras en base a los resultados.

Este Plan surge para dar respuesta a problemas planteados durante el proceso colaborativo desarrollado para el diseño de la Estrategia. Entre éstos, destacan dos que se dan de forma generalizada en todos los niveles y contextos: la falta de comunicación y la ausencia de espacios de encuentro.

Asimismo, se han considerado otros problemas específicos de cada grupo implicado. En primer lugar, el personal de Cabildo señala la saturación de determinados canales de comunicación, como el correo electrónico, frente a la infrautilización de otros. También destacan la falta de comunicación entre proyectos y la ausencia de espacios centralizados donde localizar la información de forma integral. En segundo lugar, el Sector Público Insular reclama plataformas compartidas con el resto del Cabildo que faciliten el intercambio de información. Y, por último, el resto de las entidades del tercer sector y empresas resaltan la necesidad de una comunicación bidireccional.

Por lo tanto, este documento parte de dichas necesidades y toma como referencia los Planes de Comunicación del I y II Marco Estratégico de Actuaciones en Políticas de Igualdad de Género Tenerife Violeta, del Cabildo de Tenerife.

## 2. Principios

- **Colaboración y cooperación interna.** Impulso y desarrollo de espacios de trabajo colaborativo, accesible al personal de la corporación. Para contribuir a reforzar y dinamizar la difusión de información e intercambio de conocimiento de interés para el Cabildo, así como a fomentar cauces de participación ágiles.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	109/220		



- **Apertura y transparencia.** El Cabildo como Administración pública debe asegurar que la información relativa a la implementación y resultados de la Estrategia estén disponibles y sea lo más accesible posible para la ciudadanía, permitiendo así que la ciudadanía participe activamente de la gobernanza.
- **Participación ciudadana.** Fomento de la comunicación con la ciudadanía a través del establecimiento de canales que garanticen la reciprocidad informativa.

### 3. Objetivos

Los objetivos generales del Plan de Comunicación son:

- Establecer un marco integral de comunicación que incluya las actuaciones a desarrollar para garantizar una comunicación efectiva en el contexto de la Estrategia de Modernización.
- Fomentar la colaboración y el intercambio de información entre el personal del Cabildo y la ciudadanía.
- Garantizar la transparencia y fomentar la participación activa de la ciudadanía en la configuración de la Estrategia a través de la difusión de avances y resultados.
- Consolidar una identidad visual y conceptual clara, que represente los principios establecidos en el trabajo colaborativo, facilitando así el reconocimiento de la Estrategia y generando un sentido de pertenencia con ella.

#### 3.1 Objetivos específicos de comunicación interna

- Fortalecer los canales de comunicación interna para garantizar la accesibilidad a la información entre equipos y proyectos implicados en la Estrategia.
- Promover la cohesión entre el personal y Servicios del Cabildo en la implementación de la Estrategia, fomentando la transversalidad y la transparencia.

#### 3.2 Objetivos específicos de comunicación externa

- Desarrollar acciones de difusión centradas en informar a la ciudadanía sobre los avances y resultados de la Estrategia, asegurando la accesibilidad y claridad de los mensajes.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	110/220	

- Crear espacios colaborativos que permitan a la ciudadanía y a las entidades establecer diálogos bidireccionales con la Corporación.

## 4. Canales de comunicación

Los canales de comunicación son las herramientas fundamentales para garantizar una comunicación efectiva, tanto a nivel interno como externo. Este apartado detalla los distintos soportes y recursos que se utilizarán para alcanzar a los diferentes públicos objetivo, diferenciando entre la dimensión interna y la externa.

Canales para la comunicación interna	
•	Reuniones para la dirección ejecutiva y toma de decisiones estratégicas.
•	Reuniones de priorización, planificación y programación. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reuniones por órganos.</li> <li>○ Reuniones inter-órganos.</li> </ul>
•	Reuniones periódicas de implementación, seguimiento y evaluación de los proyectos. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reuniones por órganos.</li> <li>○ Reuniones inter-órganos.</li> </ul>
•	Web del Cabildo.
•	Portal Estrategia de Modernización.
•	Portal de Transparencia.
•	Entornos colaborativos de trabajo.
•	Informes y memorias.
•	Encuentros presenciales.
•	Videoconferencias.
•	Correo electrónico.
•	Teléfono.

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	111/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Intranet corporativa.
- Canal SMS para personal.
- Pantallas digitales / cartelera en centros de trabajo.

#### Canales para la comunicación externa

- Web del Cabildo,
- Portal Estrategia de Modernización.
- Portal de Transparencia.
- Redes sociales corporativas.
- Páginas webs de las entidades del Sector Público Insular.
- Encuentros y foros abiertos a entidades y ciudadanía.
- Instrumentos de recogida de opinión (encuestas, grupos de trabajo, etc.).
- Medios de comunicación (prensa, radio y televisión).
- Ruedas de prensa.
- Cartelería, banners y pósteres.
- Buzón de sugerencias.

## 5. Actuaciones de comunicación: Fichas

Las actuaciones que componen este Plan de Comunicación se estructuran entorno a tres fases, que se corresponden con diferentes momentos del desarrollo de la Estrategia de Modernización:

- **Fase inicial de la Estrategia:** Comprende los primeros meses de la ejecución de la Estrategia. En esta etapa se sientan las bases del Plan de Comunicación, se crean y configuran los espacios de trabajo colaborativo y se inician las primeras acciones.

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	112/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- **Fase intermedia:** Abarca el grueso del período de ejecución de los proyectos del Plan de Acción. Durante esta fase, el foco estará en reforzar la comunicación continua entre las personas responsables de la implementación y mejorar la rendición de cuentas y la comunicación con la ciudadanía y el resto de agentes externos.
- **Fase final:** Se desarrollará al término de la Estrategia para trasladar los resultados de los proyectos y acciones desarrolladas.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	113/220	

## 5.1 Fichas de actuaciones de comunicación interna

Fase inicial: Primeros meses de la ejecución de la Estrategia - Comunicación interna

Actuaciones	Objetivos	Destinatarios/as	Canales e instrumentos de comunicación
Celebración de una Jornada para la presentación de la Estrategia de Modernización (y los Planes que la integran).	Dar a conocer al personal del Cabildo, el SPI y otras entidades la Estrategia de Modernización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> <li>SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentro presencial</li> <li>Videoconferencia</li> <li>Web del Cabildo</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Intranet corporativa</li> <li>Canal SMS</li> <li>Pantallas digitales / cartelaría en centros</li> </ul>
Celebración de Encuentro para presentar la 1ª Planificación Anual, con la relación de proyectos a desarrollar durante el primer año de la Estrategia, y los equipos responsables de proyectos.	Informar sobre el calendario de ejecución, los proyectos a desarrollar en el primer año y sus responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> <li>Responsables de los proyectos incluidos en la 1ª Planificación Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión o encuentro presencial (responsables de proyectos)</li> <li>Web del Cabildo</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Intranet corporativa</li> </ul>
Creación y dinamización de un portal web para la coordinación de la Estrategia.	Proporcionar a la Estrategia un espacio para la comunicación y coordinación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> <li>SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web del Cabildo</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Intranet corporativa</li> <li>Pantallas / cartelaría en centros</li> </ul>
Creación de un espacio o entorno, dentro del portal de la Estrategia, para el trabajo	Construir un espacio para la coordinación y la colaboración interorganizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> <li>SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web del cabildo</li> <li>Portal de la Estrategia</li> </ul>

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	114/220



colaborativo.					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet corporativa</li> </ul>
<b>Fase intermedia: todo el periodo de ejecución de la Estrategia - Comunicación interna</b>					
<b>Actuaciones</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Destinatarios/as</b>	<b>Canales e instrumentos de comunicación</b>		
Presentación de las Planificaciones Anuales (salvo la 1ª), con la relación de proyectos a desarrollar y los equipos responsables.	Informar sobre el calendario de ejecución, los proyectos a desarrollar y sus responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del Cabildo</li> <li>• Responsables de los proyectos de cada Planificación Anual</li> <li>• SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web del Cabildo</li> <li>• Portal de la Estrategia</li> <li>• Entorno colaborativo</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Encuentro presencial (responsables de proyectos)</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Intranet corporativa</li> </ul>		
Difusión de los informes de seguimiento y evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento de la Planificación Anual.</li> <li>• Informes de seguimiento del Plan de Acción.</li> <li>• Informe final de evaluación del proyecto.</li> <li>• Memoria de evaluación anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener informado al personal implicado en la gestión de la Estrategia sobre los avances y resultados.</li> <li>• Informar al conjunto del personal del Cabildo sobre la gestión de la Estrategia y sus resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del Cabildo</li> <li>• Responsables de proyectos de cada Planificación Anual</li> <li>• SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Cabildo</li> <li>• Portal de la Estrategia</li> <li>• Entorno colaborativo</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Encuentros presenciales</li> <li>• Intranet corporativa</li> </ul>		
Elaboración y difusión de resúmenes ejecutivos y/o infografías con los resultados destacados de los informes de seguimiento y evaluación.	Mantener informado al conjunto de entidades implicadas sobre la ejecución y resultados de la Estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del Cabildo</li> <li>• SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Cabildo</li> <li>• Portal de la Estrategia</li> <li>• Entorno colaborativo</li> <li>• Portal de Transparencia</li> </ul>		

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	115/220





Inclusión de proyectos destacados en el banco de Proyectos y buenas prácticas de la intranet corporativa.	Mantener informado al personal del Cabildo de los proyectos y acciones que se desarrollan desde todas las áreas: como base de conocimiento compartido, para la resolución de problemas comunes y en reconocimiento al trabajo bien hecho	Personal del Cabildo	● Intranet corporativa
		☒	☒ Intranet corporativa

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	116/220



Fase final: al término de la Estrategia - Comunicación interna

Actuaciones	Objetivos	Destinatarios/as	Canales e instrumentos de comunicación
Recopilación de toda la documentación generada.	Garantizar que toda la documentación relativa a la Estrategia esté recopilada, organizada y disponible para futuros proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web Cabildo</li> <li>Portal de la Estrategia</li> <li>Espacio colaborativo de trabajo</li> <li>Intranet corporativa</li> </ul>
Presentación del informe de Evaluación Final de la Estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar al personal del Cabildo y el SPI de los resultados obtenidos, destacando los logros, los desafíos y las lecciones aprendidas.</li> <li>Informar y rendir cuentas a las entidades y a la ciudadanía de los avances y resultados de la Estrategia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> <li>SPI</li> <li>Otras entidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web del cabildo</li> <li>Portal de la Estrategia</li> <li>Entorno colaborativo</li> <li>Portal de Transparencia</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Intranet corporativa</li> </ul>
Elaboración y difusión de un resumen ejecutivo y/o infografía con los resultados destacados de la memoria de evaluación final.	Mantener informado al conjunto de entidades implicadas sobre la ejecución y resultados de la Estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> <li>SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web Cabildo</li> <li>Portal de la Estrategia</li> <li>Entorno colaborativo</li> <li>Portal de Transparencia</li> <li>Intranet corporativa</li> <li>Canal SMS</li> <li>Pantallas digitales / cartelería en centros</li> </ul>
Organización de una jornada de clausura de la Estrategia de Modernización.	Cerrar formalmente la Estrategia agradeciendo y visibilizando la implicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del Cabildo</li> <li>SPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentro presencial</li> <li>Videoconferencia</li> </ul>

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	117/220



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Intranet corporativa</li> <li>• Canal SMS</li> <li>• Pantallas digitales / cartelera en centros</li> </ul>
<p>y el esfuerzo de los equipos en su ejecución.</p>	

## 5.2 Fichas de actuaciones de comunicación externa

Fase inicial: Primeros meses de la ejecución de la Estrategia - Comunicación interna			
Actuaciones	Objetivos	Destinatarios/as	Canales e instrumentos de comunicación
Presentación de la Estrategia de Modernización (y los Planes que la integran).	Dar a conocer a los Ayuntamientos, entidades del 3er sector, empresas o ciudadanía la Estrategia de Modernización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuntamientos</li> <li>• Entidades del 3er sector</li> <li>• Empresas</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web del Cabildo</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
Celebración de rueda de prensa para presentar la Estrategia de Modernización.	Informar a la ciudadanía de la aprobación de la Estrategia y de sus objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruedas de prensa</li> </ul>
Celebración de rueda de prensa para presentar la 1ª Planificación Anual.	Comunicar a la ciudadanía los proyectos que se desarrollarán el primer año, destacando los beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruedas de prensa</li> </ul>

Fase intermedia: todo el periodo de ejecución de la Estrategia - Comunicación interna			
---	--	--	--

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L61nWg</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	118/220



Actuaciones	Objetivos	Destinatarios/as	Canales e instrumentos de comunicación
Celebración de ruedas de prensa para informar de los resultados que se vayan obteniendo en el proceso de ejecución de la Estrategia.	Mantener informada a la ciudadanía sobre los avances y logros alcanzados en el proceso de desarrollo de la Estrategia.	☒ Ciudadanía	☒ Ruedas de prensa ☒ Web Cabildo ☒ Redes sociales Cabildo
Difusión de las Planificaciones Anuales (salvo la 1ª)	Informar sobre el calendario de ejecución, los proyectos a desarrollar, sus objetivos, etc.	☒ Ayuntamientos ☒ Entidades del 3er sector ☒ Empresas ☒ Ciudadanía.	☒ Web del Cabildo ☒ Portal de la Estrategia ☒ Portal de Transparencia ☒ Correo electrónico
Difusión de los informes de seguimiento y evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de seguimiento de la Planificación Anual.</li> <li>● Informes de seguimiento del Plan de Acción.</li> <li>● Informe final de evaluación del proyecto.</li> <li>● Memoria de evaluación anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informar y rendir cuentas a las entidades y la ciudadanía de los avances y resultados de la Estrategia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ayuntamiento</li> <li>● Entidades del 3er sector</li> <li>● Empresas</li> <li>● Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Web Cabildo</li> <li>● Portal de la Estrategia</li> <li>● Portal de Transparencia</li> <li>● Correo electrónico</li> </ul>
Difusión de resúmenes visuales de seguimiento y evaluación.	Difundir información clara y visual sobre el estado de los proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ayuntamientos</li> <li>● Entidades del 3er sector</li> <li>● Empresas</li> <li>● Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Web Cabildo</li> <li>● Portal de la Estrategia</li> <li>● Portal de Transparencia</li> <li>● Redes Sociales Cabildo</li> <li>● Correo electrónico</li> </ul>

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	119/220



Fase final: al término de la Estrategia - Comunicación interna

Actuaciones	Objetivos	Destinatarios/as	Canales e instrumentos de comunicación
Celebración de una rueda de prensa final	Comunicar los resultados finales de la Estrategia, destacando los logros, los desafíos y las lecciones aprendidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ayuntamientos</li> <li>● Entidades del 3er sector</li> <li>● Empresas</li> <li>● Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rueda de prensa</li> <li>● Web del Cabildo</li> <li>● Redes Sociales Cabildo</li> </ul>
Publicación de un informe final accesible para la ciudadanía.	Resumir de forma clara los resultados obtenidos con el desarrollo de la Estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ayuntamientos</li> <li>● Entidades del 3er sector</li> <li>● Empresas</li> <li>● Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Web del cabildo</li> <li>● Portal de la Estrategia</li> <li>● Portal de Transparencia</li> <li>● Correo electrónico</li> </ul>
Creación de una memoria visual de cierre.	Difundir mediante recursos visualmente atractivos los resultados de la Estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ayuntamientos</li> <li>● Entidades del 3er sector</li> <li>● Empresas</li> <li>● Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Web Cabildo</li> <li>● Portal de la Estrategia</li> <li>● Correo electrónico</li> </ul>
Organización de un evento público de clausura.	Cerrar formalmente la Estrategia visibilizando la importancia de la participación ciudadana y el esfuerzo de los equipos en su ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ayuntamientos</li> <li>● Entidades del 3er sector</li> <li>● Empresas</li> <li>● Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuentro presencial</li> <li>● Videoconferencia</li> </ul>

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	120/220



## ANEXO IV

# PLAN DE MODERNI- ZACIÓN

Cabildo de Tenerife



## Estrategia de Modernización del Cabildo: Plan de Acción 2024-2028

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	121/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





## Eje 1. Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa



Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	122/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



EJE	<i>Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa</i>
<b>P1.1 Portal web Municipal: Gestión de consultas municipales</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo desarrollar un sistema integrado de gestión de consultas y ticketing municipal a través del portal web del Cabildo.</p> <p>Este sistema permitirá a los municipios resolver de manera más dinámica las dudas y solicitudes relacionadas con los servicios municipales, fomentando la colaboración entre las entidades locales y optimizando la interacción con los ciudadanos y otras partes interesadas.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la resolución de consultas: Proveer una herramienta dinámica y eficiente que permita atender dudas y gestionar solicitudes de manera ágil.</li> <li>• Implantar un sistema de ticketing municipal: Establecer un proceso centralizado para registrar, monitorizar y resolver consultas y peticiones.</li> <li>• Integrar servicios adicionales: Facilitar la solicitud de servicios de la Oficina Municipal y otros trámites, ampliando las funcionalidades disponibles en el portal.</li> <li>• Fomentar entornos colaborativos: Crear un espacio que permita a los municipios trabajar conjuntamente en la resolución de problemas y la mejora continua de los servicios ofrecidos.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en la atención: Reducción de tiempos en la resolución de consultas gracias a la automatización y centralización del sistema.</li> <li>• Accesibilidad y usabilidad: Mayor facilidad para que los municipios accedan y gestionen sus solicitudes a través de un portal intuitivo.</li> </ul>	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	123/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Colaboración intermunicipal: Promoción de sinergias entre municipios mediante la utilización de un sistema común.
- Mayor satisfacción ciudadana: Mejora en la percepción del servicio gracias a una atención más rápida y eficiente.

Responsable

Oficina de Asistencia Integral a Municipios

Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

**EJE**

*Gobierno Abierto y Gobernanza  
Participativa*

## **P1.2 Renovación de sellos EFQM y Cartas de servicio de la Oficina Municipal**

Descripción/Objetivos

El proyecto tiene como objetivo renovar y ampliar las certificaciones de calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios, garantizando así la excelencia, la trazabilidad y la mejora continua en la atención y soporte proporcionados a los municipios. Esto incluye la actualización del Sello EFQM (Modelo de Excelencia en la Gestión) y las Cartas de Servicio, que representan el compromiso con estándares de calidad, eficiencia y transparencia en los servicios públicos.

Objetivos del proyecto:

- Renovar los Sellos EFQM: Actualizar y mantener la certificación de excelencia que valida la calidad en la gestión de los servicios ofrecidos.
- Revisión y ampliación de las Cartas de Servicio: Adaptar las cartas existentes a las nuevas necesidades de los municipios y ampliarlas para incluir nuevos servicios o compromisos.
- Garantizar la calidad del servicio: Reafirmar el compromiso con la mejora continua, la satisfacción de los usuarios y la transparencia en la prestación de los servicios.

77

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	124/220	

- Fortalecer la trazabilidad: Implementar mecanismos que aseguren el seguimiento y evaluación de los servicios para garantizar su alineación con los estándares certificados.

Beneficios esperados:

- Reconocimiento de calidad: Mantener y reforzar la confianza de los municipios y ciudadanos en los servicios ofrecidos por la Oficina.
- Mayor eficiencia: Optimizar los procesos internos gracias a la adopción de las mejores prácticas del modelo EFQM y las directrices de las Cartas de Servicio.
- Adaptación a nuevas necesidades: Actualizar las certificaciones para reflejar los servicios más recientes y relevantes, asegurando su alineación con las expectativas actuales de los usuarios.
- Transparencia: Promover un entorno en el que los municipios puedan conocer y evaluar claramente los servicios que reciben.

Responsable

Oficina de Asistencia Integral a Municipios

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	125/220	

EJE	<i>Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa</i>
<b>P1.3 Ampliación de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como finalidad ampliar la Red Insular de Centros de Competencias Digitales, promoviendo y facilitando la adquisición de competencias digitales por parte de la ciudadanía. Esta iniciativa busca reducir la brecha digital y fomentar el interés por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con un enfoque orientado al servicio público.</p> <p>Los centros actúan como espacios clave para el aprendizaje, la capacitación y el acceso a herramientas tecnológicas, contribuyendo al desarrollo personal, profesional y comunitario.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar la red existente: Incrementar el número de centros en las distintas localidades de la isla, asegurando un acceso equitativo a las oportunidades de formación digital.</li> <li>• Promover competencias digitales: Ofrecer programas formativos y recursos que permitan a la ciudadanía adquirir habilidades clave para desenvolverse en un entorno digital.</li> <li>• Impulsar el interés por las TIC: Desarrollar actividades y campañas que fomenten la curiosidad y participación en el ámbito tecnológico.</li> <li>• Orientar al servicio público: Asegurar que las acciones de los centros estén alineadas con las necesidades de la ciudadanía.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p>	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	126/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Reducción de la brecha digital: Mejorar la inclusión tecnológica, especialmente en colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión digital.
- Capacitación ciudadana: Incrementar las habilidades digitales de la población, fortaleciendo su empleabilidad y capacidad de interacción con servicios públicos digitales.
- Dinamización comunitaria: Crear espacios de participación y aprendizaje colaborativo que fortalezcan las relaciones sociales y el tejido comunitario.
- Modernización de servicios públicos: Facilitar el acceso y uso de los servicios públicos digitales, promoviendo una administración más cercana y eficiente.

Responsable

Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

**EJE**

*Gobierno Abierto y Gobernanza  
Participativa*

**P1.4 Plataforma de explotación de resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía**

Descripción/Objetivos

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar una plataforma tecnológica para la explotación y análisis avanzado de datos provenientes de las encuestas realizadas a la ciudadanía. La plataforma permitirá integrar, correlacionar y analizar la información de manera efectiva, identificando factores clave que afectan la satisfacción ciudadana y facilitando la implementación de mejoras en los servicios públicos.

Objetivos del proyecto:

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	127/220	

- Explotación de datos ciudadana: Desarrollar un sistema que permita procesar y analizar de manera eficiente las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a la ciudadanía.
- Identificación de factores clave: Correlacionar información para identificar patrones, factores desencadenantes y áreas prioritarias de mejora en los servicios públicos.
- Propuesta de mejoras: Facilitar la toma de decisiones basadas en datos, promoviendo acciones concretas para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos.
- Gestión integrada: Permitir la integración de datos de diferentes encuestas y fuentes para obtener una visión más amplia y profunda de las necesidades y expectativas ciudadanas.

Beneficios esperados:

- Mejor comprensión de las necesidades ciudadanas: Identificar de manera precisa los aspectos que más afectan la percepción de los servicios públicos.
- Optimización de los servicios: Implementar mejoras orientadas a aumentar la satisfacción y la calidad del servicio.
- Toma de decisiones basada en datos: Proveer a los responsables de herramientas analíticas que permitan actuar de manera proactiva y fundamentada.
- Fomento de la transparencia: Mostrar un compromiso activo con la mejora continua, haciendo partícipe a la ciudadanía de los resultados y las acciones derivadas del análisis.

Responsable

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

**EJE**

*Gobierno Abierto y Gobernanza  
Participativa*

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	128/220	

## P1.5 Servicios integrales de atención ciudadana

### Descripción/Objetivos

El proyecto tiene como objetivo principal la creación de plataforma que permitirá gestionar de manera más eficiente y centralizada las interacciones con la ciudadanía, mejorando el acceso a la información y la gestión de trámites electrónicos. Asimismo, busca identificar y desarrollar nuevos escenarios de atención ciudadana, ampliando y optimizando los servicios prestados por la Corporación.

Objetivos del proyecto:

- Solventar deficiencias actuales: Mejorar el acceso y la gestión de los trámites electrónicos, eliminando barreras de información y aumentando la satisfacción de la ciudadanía.
- Identificar nuevos escenarios de atención: Explorar y definir otras necesidades y puntos de interacción con la ciudadanía, ampliando el alcance y la efectividad del servicio.
- Ampliar y mejorar los servicios: Desarrollar actuaciones dirigidas a la optimización de los servicios ofrecidos por la Corporación, garantizando su calidad y accesibilidad.
- Integrar necesidades específicas: Adaptar el sistema a las particularidades del Área de Agricultura, Juventud y otras áreas relevantes, incluyendo un registro de entidades y organizaciones de participación.

Beneficios esperados:

- Mejor acceso a los servicios: Proveer a la ciudadanía de un entorno más intuitivo y eficiente para la gestión de sus trámites.
- Atención ciudadana más eficiente: Reducir tiempos de espera y mejorar la capacidad de resolución en los puntos de atención.

### Responsable

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

### Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	129/220	

EJE	<i>Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa</i>
<b>P.1.6 Potenciar la obtención y renovación de las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo renovar y ampliar las certificaciones de calidad de los servicios ofrecidos por los servicios de atención ciudadana, garantizando así la excelencia, la trazabilidad y la mejora continua en la atención y soporte proporcionados a la ciudadanía. Esto incluye la actualización del Sello EFQM (Modelo de Excelencia en la Gestión) y las Cartas de Servicio, que representan el compromiso con estándares de calidad, eficiencia y transparencia en los servicios públicos.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovado la Certificación AENOR Carta de Servicios 2024-2027</li> <li>• Renovado la certificación del modelo de gestión EFQM 2024-2027</li> <li>• Renovado la Certificación AENOR Accesibilidad de las Oficinas de Atención Ciudadana de Palacio Insular e Icod de Los Vinos</li> </ul>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Patrimonio y Mantenimiento	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	130/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



EJE	<i>Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa</i>
<b>P.1.7 Modelo de Participación Ciudadana en el Cabildo Insular y su Sector Público</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Objetivos: Consolidar el modelo de Participación Ciudadana del ECIT, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y aprobar protocolo de participación ciudadana corporativo que establezca como mínimo:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Un concepto de participación ciudadana homogéneo para la ECIT y su Sector Público.</li> <li>b. Indicadores de seguimiento y evaluación transversales.</li> <li>c. Gestión y uso del canal web corporativo.</li> <li>d. Pautas de comunicación del ECIT y su Sector Público con el Área competente en el fomento de la participación ciudadana.</li> </ol> </li> <li>2. Orientar y asesorar en la materia de participación ciudadana al resto de Áreas del ECIT y su Sector Público.</li> <li>3. Difundir internamente las acciones del Área de Acción Social, Inclusión, Voluntariado y Participación Ciudadana para el fomento de la participación ciudadana en el ECIT y su Sector Público.</li> <li>4. Difundir el canal web <a href="http://cabildoabierto.tenerife.es">cabildoabierto.tenerife.es</a> disponible para el ECIT y su Sector Público, como herramienta de participación ciudadana y repositorio de recursos relacionados.</li> <li>5. Adaptar <a href="http://cabildoabierto.tenerife.es">cabildoabierto.tenerife.es</a> en función de las nuevas demandas que puedan surgir.</li> <li>6. Recopilar anualmente las acciones participativas realizadas en el ECIT y su Sector Público.</li> <li>7. Analizar la viabilidad de una base de datos única corporativa de entidades ciudadanas y ciudadanía no asociada interesada en formar parte de acciones participativas del ECIT y su Sector Pública (**). (Relacionado con el proyecto CRM corporativo).</li> </ol>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Acción Social y Participación	
Servicios Colaboradores	
Jefatura Funcional del Área de Transformación Digital, Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	131/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



EJE	<i>Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa</i>
<b>P.1.8 Creación de la Unidad de canales Digitales de Atención Ciudadana.</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la Unidad de Canales Digitales de Atención Ciudadana al objeto de acometer la dirección funcional, dotación de contenidos y coordinación y seguimiento con los servicios gestores, y en todo caso asumiendo la responsabilidad de la Web y la Sede electrónica corporativas, tal y como prevé el Reglamento de Atención Ciudadana. En este sentido se da así cumplimiento a lo establecido en el citado Reglamento respecto a estrategia omnicanal en la atención a la ciudadanía: presencial, telefónica y on line.</li> <li>Creación de la Unidad de Canales Digitales.- Esta unidad permitiría tener por un lado un soporte a fin de continuar con la incorporación, revisión y mantenimiento de contenidos del nuevo portal Web y la continuidad en la homogenización de los distintos portales corporativos</li> </ul>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Prensa	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	132/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



EJE	<i>Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa</i>
<b>P.1.9 Mejora del proceso automatizado para la integración de datos de los indicadores de Atención Ciudadana.</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Proyecto que tiene como finalidad incorporar los trabajos de mejora en la automatización de la integración de los datos de los indicadores dos cuadros de mandos de la Carta de Servicios, Atención Ciudadana y Conecta Mayores, de cara a evitar la actualización manual</p> <p>Este proyecto dará respuesta a los procesos de evaluación de las auditorías del modelo de gestión EFQM.</p>	
Responsable	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategia TIC	
Servicios Colaboradores	
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	133/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





## Eje 2. Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía



<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	134/220	

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.1 Implantación de la Firma biométrica.</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Implantación y configuración de los dispositivos, regulación interna, y adaptación de los procedimientos de atención para incorporar los dispositivos de firma biométrica en el Cabildo. Los objetivos de este proyecto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autenticación robusta: La firma biométrica utiliza características únicas (como la presión, velocidad y ritmo de la firma) que son difíciles de falsificar.</li> <li>• Trazabilidad: Permite asociar de manera inequívoca una firma a una persona, reduciendo riesgos de suplantación de identidad.</li> <li>• Reducción de tiempos: Los trámites se vuelven más rápidos al eliminar la necesidad de imprimir y firmar documentos en papel.</li> <li>• Procesos automatizados: Los documentos firmados digitalmente pueden integrarse directamente en los sistemas electrónicos, facilitando su almacenamiento y procesamiento.</li> <li>• Menor uso de papel: Se elimina el gasto en papel, impresoras y tinta, contribuyendo también a objetivos de sostenibilidad.</li> <li>• Reducción de espacio físico: Al almacenar las firmas y los documentos digitalmente, se minimizan los requisitos de archivo físico.</li> <li>• Comodidad: Los ciudadanos pueden firmar documentos de forma rápida y sencilla, sin necesidad de llevar documentos físicos o firmar repetidamente.</li> <li>• Acceso remoto: En algunos casos, la tecnología puede implementarse para trámites online, ampliando el alcance del servicio.</li> <li>• Cumplimiento normativo: Las firmas biométricas, si se implementan siguiendo estándares legales (como eIDAS en Europa o equivalentes locales), tienen validez jurídica y pueden usarse en procedimientos legales.</li> <li>• Auditabilidad: Los sistemas biométricos generan registros seguros que facilitan auditorías y revisiones posteriores.</li> </ul>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios (Atención a la Ciudadanía y Transparencia)	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	135/220	

EJE	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.2 Mejora del Registro de Terceros en la sede</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Conjunto de iniciativas relacionadas con la mejora de la Base de datos de Terceros y su la relación con la ciudadanía</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Posibilitar su consulta desde la sede, como por ejemplo hace el Gobierno de Canarias:               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. <a href="https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/tramites/4001">https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/tramites/4001</a>, añadiendo la posibilidad de presentar una solicitud de alta/modificación de terceros.</li> </ol> </li> <li>b. Analizar adaptaciones a realizar en sede para reducir los casos de presentación de solicitudes sin haber confirmado el alta de terceros con los datos correctos. Tiene relación con simplificación.</li> <li>c. Posibilitar la consulta de los datos del tercero en el momento de la solicitud para que pueda ser visualizado y comprobar que está correctamente dado de alta. Añadir también el enlace para acceder al trámite de modificación/alta de tercero.</li> </ol> <p>2. Actualmente están trabajando en la definición de la BDT en el nuevo sistema de gestión contable. Ello requiere reiterar el análisis una vez finalizada la implantación del nuevo sistema de gestión contable.</p>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Gestión Financiera y Tesorería.	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	136/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Servicios colaboradores
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Oficina de Contabilidad/ Servicio Administrativo de Contabilidad, Servicio Administrativo de Asesoramiento Jurídico, Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios, Delegado de Protección de Datos

EJE	Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía
<b>P.2.3 Mejora de la atención ciudadana: medidas de proactividad y funcionario habilitado</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El Cabildo ha trabajado mucho para disponer de una sede electrónica que dé respuesta a las demandas de la ciudadanía, pero con esta actuación se quiere añadir una serie de actuaciones proactivas que pueden enriquecer los servicios a la ciudadanía</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posibilitar la proactividad de la administración hacia la ciudadanía.</li> <li>2. Desarrollar formularios de solicitud con datos precargados en todos los procedimientos administrativos en los que sea posible.</li> <li>3. Realización de encuestas a la finalización de la presentación</li> <li>4. Ofrecer la reutilización de documentos presentados anteriormente</li> <li>5. Configurar la figura de "funcionario/a habilitado/a" para la realización de trámites a personas con dificultades tecnológicas.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Como gestionar el recibí de los documentos aportados por los ciudadanos</li> </ol> </li> </ol>	

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	137/220	

<p>b. Certificados de funcionarios habilitados</p> <p>6. Dar respuesta a la regulación contenida en el Reglamento de Administración Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife: un acceso a los modelos, y sistemas de presentación masiva (caso de representantes, gestorías, ...), de uso voluntario, que permitan a las personas interesadas presentar simultáneamente varias solicitudes en la forma que establezca, en su caso, cada Administración, organismo público o entidad de derecho público titular de la sede electrónica o sede electrónica asociada</p>
Responsable
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas
Servicios colaboradores
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.4 Creación de la Oficina del Sector Público Insular</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Realizar un mapa de agentes implicados, así como de la principal problemática y carencias detectadas en la actual forma de gestión del Cabildo Insular y su Sector Público Insular, estableciendo un panel de competencias principales a desarrollar y perfiles profesionales necesarios para su implementación.</p>	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	138/220	

Elaboración y aprobación del Reglamento de la Oficina del Sector Público Insular, en el que se establecerán sus objetivos, agentes intervinientes, principios rectores y forma de organización y gestión.

Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo, a fin de dar soporte a la estructura y competencias previstas en el Reglamento.

Dotación de recursos

**Responsable**

Servicio Administrativo de Sector Público Insular

**Servicios colaboradores**

Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público Insular

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	139/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



EJE	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.5 Estrategia Corporativa para el Sector Público Insular</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El presente proyecto se iniciará una vez se constituya la nueva Oficina del Sector Público Insular (proyecto <i>P.2.4 Creación de la Oficina del Sector Público Insular</i>, del presente Plan), en tanto que será el órgano encargado de acometer el mismo, a través de los siguientes hitos principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de la propuesta inicial de Plan estratégico del Sector Público Insular (SPI), tomando como base los documentos resultantes del anterior proyecto “Cuadro de Mando Integral en el SPI”, así como las aportaciones realizadas en relación con el SPI en el proceso colaborativo seguido para la formulación del presente Plan de Modernización 2025-2028.</li> <li>2. Puesta en común con las entidades dependientes y áreas de la Corporación vinculadas, para sugerencias y observaciones.</li> <li>3. Aprobación del Plan estratégico del SPI.</li> <li>4. Implementación progresiva de las distintas actuaciones del Plan a través de grupos focales específicos constituidos para cada una de las mismas.</li> </ol> <p>Objetivos y contenido mínimo del Plan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Simplificación de los procesos administrativos.</li> <li>b. Mejora de la comunicación y de los canales de suministro de la información (creación de espacios de encuentro regulares y de intercambio de conocimiento entre el Cabildo Insular y el SPI; establecimiento de directrices, protocolos y entornos colaborativos; etc),</li> <li>c. Licitación, desarrollo e implementación de la plataforma software de gestión del sector público insular (“GESPI”).</li> <li>d. Mejora, de los procesos de contratación de las entidades del SPI</li> <li>e. Mejora en los procesos de supervisión, coordinación, asistencia y apoyo en la gestión de los recursos humanos de las entidades del SPI.</li> <li>f. Implantación de la metodología de gestión de proyectos</li> <li>g. Definición y desarrollo de planes específicos de formación para el SPI.</li> </ol>	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	140/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



h. En general, actuaciones encaminadas al logro de un SPI integrado, coordinado y eficiente.
Responsable
Oficina del Sector Público Insular
Servicios colaboradores
Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público Insular, Dirección Insular de Hacienda

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.6 Implantación del canal de denuncias</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Este proyecto tiene como finalidad el desarrollo de mejoras en la implantación del canal de denuncias que garantice la confidencialidad y seguridad de los denunciantes, en cumplimiento de lo previsto en la <i>Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción</i>. Este marco normativo regula la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y casos de corrupción, estableciendo los <b>requisitos</b> necesarios para que las organizaciones públicas y privadas promuevan la transparencia y la integridad en su gestión. Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la normativa vigente: Implementar un canal de denuncias acorde a las disposiciones de la <i>Ley 2/2023</i> asegurando la protección de los informantes y el tratamiento adecuado de las denuncias.</li> <li>• Garantizar la confidencialidad: Diseñar un sistema seguro que proteja la identidad de los denunciantes, fomentando la confianza en el uso del canal.</li> </ul>	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	141/220	

- Promover la lucha contra la corrupción: Establecer un mecanismo que facilite la identificación y reducción de prácticas ilícitas dentro de las organizaciones.

Beneficios esperados:

- Protección de los informantes: Garantizar que los denunciantes puedan reportar infracciones sin temor a represalias, promoviendo un entorno de seguridad y confianza.
- Reducción de prácticas ilícitas: Detectar y mitigar conductas corruptas o contrarias a la normativa mediante un canal accesible y eficiente.
- Fomento de la transparencia: Mejorar la percepción pública de las instituciones a través de mecanismos claros y efectivos de rendición de cuentas.

Responsable

Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público Insular

Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

EJE

*Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía*

## P.2.7 Restauración de Montaña Fagundo como nuevo modelo de gestión de Espacio Natural

Descripción/Objetivos

**PROYECTO PILOTO.** Este proyecto tiene como objetivo la restauración integral de la Montaña Fagundo tras los daños sufridos por un incendio reciente. Las acciones

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	142/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



planificadas buscan no solo recuperar el equilibrio ecológico del área, sino también fomentar su resiliencia frente a futuros incendios, promover la biodiversidad y desarrollar un espacio de concienciación y educación ambiental.

Objetivos del proyecto:

- Redacción del proyecto técnico: Elaborar un plan detallado que contemple todas las fases y acciones necesarias para la restauración.
- Restauración de daños: Recuperar las áreas afectadas por el incendio mediante la reforestación con especies autóctonas y la rehabilitación del suelo.
- Eliminación de especies invasoras: Erradicar especies exóticas que puedan comprometer la biodiversidad local y favorecer la regeneración natural de la flora autóctona.
- Restauración de la biodiversidad: Reintroducir y fortalecer las especies nativas para recuperar el equilibrio ecológico del entorno.
- Creación de un aula de la naturaleza: Diseñar un espacio educativo que permita sensibilizar a la población sobre la importancia de la conservación y la gestión sostenible del medio natural.
- Reducción del riesgo de incendios: Implementar medidas de gestión forestal que reduzcan el peligro de futuros incendios, como la creación de áreas cortafuegos y la planificación de tareas de mantenimiento.

Responsable

Unidad Orgánica de Biodiversidad, Servicio Técnico de Gestión Territorial  
Ambiental

Servicios colaboradores

Servicio Técnico Forestal, Ministerio de Industria

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	143/220



<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.8 Mejora del Sistema de Gestión de Recaudación</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Objetivos/Hitos:</p> <p>1.- Regularización interna de los ingresos: La principal necesidad que se aprecia es la elaboración de una circular de gestión de los ingresos de la Corporación que incluya las directrices de carácter operativo y administrativo a seguir por los Servicios gestores para la gestión de los diferentes ingresos de la Corporación. La recaudación de ingresos cuenta con toda una normativa de aplicación directa (Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación), siendo más urgente una regularización interna.</p> <p>2.- Análisis de la sustitución de la actual aplicación de Gestión de Ingresos (GRECA):</p> <p>Explorar posibles alternativas al sistema de recaudación actual, una vez estén identificados e integrados la totalidad de los ingresos en dicho sistema.</p>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Gestión Financiera y Tesorería.	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Oficina de Contabilidad/ Servicio Administrativo de Contabilidad, todos los servicios administrativos y/o técnicos que liquiden ingresos	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	144/220	

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.9 Implantación del Registro corporativo de apoderamientos</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo la creación e implementación de un registro corporativo de apoderamientos en el Cabildo de Tenerife. Este registro permitirá validar y gestionar de manera eficiente la representación de los interesados en sus interacciones con la Corporación, ofreciendo una solución integrada con los servicios de la Administración General del Estado (AGE) para el bastanteo de poderes. Actualmente, la ausencia de este registro genera dificultades en la validación de la representación y en la gestión de procedimientos específicos, como contrataciones, becas y subvenciones. Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un registro de apoderamientos: Diseñar e implantar una herramienta corporativa que permita validar la representación de los interesados de forma ágil y confiable.</li> <li>• Gestión integrada con la AGE: Facilitar el bastanteo de poderes mediante la interoperabilidad con los servicios de la Administración General del Estado.</li> <li>• Clarificar el alcance del registro: Determinar los ámbitos de aplicación del registro, priorizando inicialmente su uso en procedimientos de contratación, becas y subvenciones, con posibilidad de extensión a otros procedimientos en el futuro.</li> <li>• Optimizar la gestión de la representación: Proveer una solución centralizada que facilite el trabajo de las áreas implicadas, como la Asesoría Jurídica, garantizando su integración con los procesos administrativos.</li> </ul> <p>Beneficios esperados: Validación más eficiente, Mayor transparencia y trazabilidad y Mejora en la gestión interna</p>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Asesoramiento Jurídico	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	145/220	

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.10 Implantación del nuevo Sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Proyecto de Suministro, implantación y mantenimiento de un sistema informático para la gestión económica-financiera, presupuestaria y contable del Cabildo Insular de Tenerife (en adelante CIT). Planificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hito 0 - Aprobación de la planificación detallada del Proyecto.</li> <li>• Hito 1 - Configuración y parametrización base o inicial del sistema completo junto con una batería de pruebas completa.</li> <li>• Hito 2 - Configuración y parametrización completa en la que se incluyen las funcionalidades ofertadas hasta la fecha de puesta en producción, junto con una batería de pruebas completa.</li> <li>• Hito 3 – Trabajos relacionados con el traspaso de datos del sistema contable antiguo al nuevo sistema contable con hitos intermedios que sirvan para verificar que los procesos de traspaso de datos son correctos.</li> <li>• Hito 4 – Formación principal a usuarios y puesta en producción del nuevo sistema contable con el traspaso de datos realizado, debiendo ser verificados ambos aspectos por responsables del CIT.</li> <li>• Hito 5 – Verificación del correcto funcionamiento general de la aplicación por los responsables del CIT.</li> <li>• Hito 6 – Verificación del correcto funcionamiento general de la aplicación por los responsables del CIT.</li> </ul>	
Responsable	
Oficina de Contabilidad	
Servicios colaboradores	
Servicios de la DI de Hacienda, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas y Servicios Gestores	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	146/220	

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.11 Seguimiento de Autorizaciones de Medio Ambiente</b>	
Descripción/Objetivos	
<p><b>PROYECTO PILOTO.</b> El proyecto tiene como objetivo implementar un sistema que permita realizar el seguimiento efectivo de las autorizaciones de medio ambiente, integrando información administrativa y operativa posterior a la resolución de los expedientes. Actualmente, el desconocimiento sobre las acciones realizadas tras la notificación de las resoluciones dificulta la capacidad de actuación proactiva, lo que puede derivar en impactos negativos sobre el territorio. Además, la falta de una visión integral sobre el uso del territorio por parte de los solicitantes limita la capacidad de acompañar a la ciudadanía y a las empresas en el cumplimiento de las normativas ambientales. Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complementar la información de los expedientes administrativos: Enriquecer los expedientes con datos relacionados con el seguimiento posterior, como el nivel de cumplimiento, incidencias detectadas, posibles sanciones asociadas y el estado de las obras o actividades autorizadas.</li> <li>• Actuar de manera proactiva: Desarrollar herramientas y procesos que permitan anticiparse a posibles incumplimientos o impactos negativos sobre el territorio, facilitando una gestión más ágil y efectiva.</li> <li>• Acompañar a la ciudadanía y empresas: Proveer información y soporte para garantizar que los solicitantes de autorizaciones cumplan con las normativas y buenas prácticas ambientales.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p> <p>Mayor control y supervisión, Prevención de daños al territorio, Fortalecimiento de la relación con la ciudadanía y empresas y Transparencia y eficiencia</p>	
Responsable	
Servicio Técnico de Gestión Territorial Ambiental	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	147/220	



Servicios colaboradores
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	148/220	

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.12 Mejora del Registro de Convenios</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>1.- Revisión de la instrucción de contratos</p> <p>2.- Mejora en la usabilidad del registro de convenios.</p> <p>3.-Análisis e implantación de la interoperabilidad entre el registro de convenios y el gestor de expedientes electrónico</p>	
Responsable	
Vicesecretaría General	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	149/220	

EJE	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.13 Herramienta de gestión de Tribunales de selección y Comisiones de valoración de concursos de méritos</b>	
Descripción/Objetivos	
<p><b>Problemas que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilizar los procedimientos de selección de personal de nuevo ingreso y listas de reserva y de provisión de puestos de trabajo.</li> <li>• Modernizar la gestión administrativa de ambos procedimientos.</li> </ul> <p><b>2. Objetivo estratégico al que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de la obtención de datos del personal para su valoración en los citados procedimientos.</li> <li>• Digitalización de la asistencia del personal que participa activamente como vocales en los Tribunales de selección de personal y de provisión de puestos de trabajo.</li> <li>• Digitalización de todas las actuaciones del Tribunal o Comisión, especialmente, de los resultados de la valoración de Tribunales de selección y de Comisiones de valoración de provisión de puestos de trabajo.</li> <li>• Automatización de la gestión de las indemnizaciones de los miembros de Tribunales y Comisiones.</li> </ul> <p><b>3. Objetivos / Hitos del programa.</b></p> <p><u>Selección de personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención automática de los datos de los aspirantes.</li> <li>• Automatización de la lista provisional y definitiva de admitidos y excluidos.</li> <li>• Valoración automática de la fase de oposición y de concurso.</li> <li>• Automatización de la propuesta de adjudicación de puestos y nombramiento del personal.</li> <li>• Período de prácticas.</li> <li>• Abono en nómina de las asistencias a las sesiones del Tribunal.</li> <li>• Certificado de asistencia a las sesiones del Tribunal.</li> <li>• Actas de las sesiones.</li> </ul> <p><u>Concursos de provisión:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación a través de la Sede electrónica de la solicitud de participación.</li> <li>• Obtención automática de los datos del personal.</li> <li>• Valoración automática de los méritos.</li> <li>• Propuesta de adjudicación de puestos a partir de la puntuación obtenida por puesto solicitado y preferencias del personal.</li> </ul>	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	150/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abono en nómina de las indemnizaciones a las sesiones de la Comisión.</li> <li>• Certificado de asistencia a las sesiones de la Comisión.</li> <li>• Actas de las sesiones.</li> </ul>
<b>Responsable</b>
Servicio Administrativo de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo
<b>Servicios colaboradores</b>
Servicios Técnicos de Informática, Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones, Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos, Servicios de Gestión de Personal de Organismos Autónomos

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	151/220	

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.14 Sede del empleado/Servicios/App del empleado</b>	
Descripción/Objetivos	
Implantación de una sede para el empleado público a través de la cual poder consultar toda la información del empleado, realizar solicitudes y consultar el estado de las solicitudes realizadas.	
Responsable	
Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	152/220	

<b>EJE</b>	<i>Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía</i>
<b>P.2.15 Implantación de la Plataforma de Gestión Patrimonial del Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo la implementación de una plataforma moderna y eficiente para la gestión patrimonial del Cabildo de Tenerife. Actualmente, la gestión del patrimonio enfrenta varias limitaciones, como la obsolescencia de la herramienta actual, la falta de integración con los sistemas corporativos relacionados y la ausencia de una plataforma integral que facilite el registro, seguimiento y control del patrimonio. Esta nueva plataforma permitirá garantizar la conciliación con el sistema contable, mejorar la trazabilidad de los activos patrimoniales y optimizar la integración con otras herramientas administrativas.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar un sistema de gestión patrimonial: Crear una plataforma que registre, controle y haga seguimiento del patrimonio del Cabildo, asegurando su alineación con los sistemas de contabilidad.</li> <li>• Garantizar la integración con otros sistemas: Definir e implementar requisitos de integración con el nuevo sistema de Gestión Contable y el Gestor de Expedientes para asegurar un flujo de información eficiente.</li> <li>• Modernizar las herramientas de trabajo: Sustituir la herramienta actual obsoleta por una solución tecnológica avanzada que permita gestionar el patrimonio de forma más eficiente y accesible.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p> <p>Gestión patrimonial centralizada y eficiente, Conciliación automática con la contabilidad, Mejora en la trazabilidad, Mayor interoperabilidad</p>	
Responsable	
Jefatura Funcional de Arquitectura y Patrimonio	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Oficina de Contabilidad	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	153/220	



### Eje 3. Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo



<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	154/220	

EJE

Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo

### P.3.1 Promover el trabajo colaborativo y en red en el Cabildo

#### Descripción/Objetivos

**1. Problemas que atiende.**

- Necesidad de potenciar una cultura colaborativa y de cooperación entre servicios.
- No existen espacios de encuentros de reflexión y análisis, de comunicación, de intercambio de conocimientos entre áreas y servicios orientados a introducir mejoras, tanto presenciales como digitales.

**2. Objetivo estratégico al que atiende.**

- Fomentar un entorno de trabajo colaborativo en red para compartir información y crear conocimiento, potenciando la innovación y la creatividad a partir de la participación del personal.

**3. Objetivos / Hitos del programa.**

Objetivos:

- Fomentar la colaboración y el trabajo en red entre las distintas áreas y servicios del Cabildo.
- Optimizar la comunicación interna.
- Fomentar una cultura de innovación y resolución colaborativa de problemas.
- Fortalecer el conocimiento interno y la gestión de saberes.

Acciones:

Lanzamiento de la nueva intranet corporativa a partir del diagnóstico y diseño colaborativo realizado en años anteriores.

Organización anual o bianual de un Encuentro entre el personal del Cabildo y su sector público para la difusión del trabajo técnico innovador y buenas prácticas.

Elaborar un manual de plantillas para el diseño y la remisión de email corporativos por parte de las Áreas al conjunto de la Corporación.

Incorporar a la intranet un calendario compartido de acciones internas y externas para evitar el solapamiento de acciones y favorecer el conocimiento de lo que se hace en la Corporación.

Fomentar la creación de documentos, manuales y repositorios compartidos

Poner en funcionamiento en el marco de la intranet una plataforma centralizada donde se almacenen recursos, mejores prácticas y experiencias clave para el aprendizaje organizacional.

Crear una red interna de "embajadores de conocimiento", personas encargadas de aportar información de interés de sus áreas para la difusión a Cabildo completo, actualización en la intranet y difusión externa cuando se considere oportuno.

Crear grupos de trabajo multidisciplinares para la resolución de problemas concretos.

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	155/220	

Responsable
Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos (Comunicación interna y atención al personal)
Servicios colaboradores
Todos los servicios que publiquen en la intranet y que estén implicados en procesos de colaboración, innovación y mejora interna

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	156/220	

**EJE**

*Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo*

### **P.3.2 Integración y digitalización de los datos del personal del Cabildo y sus organismos autónomos.**

Descripción/Objetivos

**Problemas que atiende.**

- Dificultad de dar respuesta a las peticiones de información de los empleados del Cabildo.
- Dificultad de disponer de los datos de los empleados de forma integrada, interconectada, fiable y actualizada, para una gestión más eficiente de los procesos y procedimientos, en Servicios adscritos a la Dirección Insular de Recursos Humanos.

**Objetivo estratégico al que atiende.**

- Optimizar la planificación y gestión de recursos humanos mediante la integración de datos del personal en un sistema único, que permita realizar análisis avanzados, proyectar necesidades futuras y gestionar los procesos y procedimientos de forma eficiente.

**Objetivos / Hitos del programa.**

3. Integrar datos de diferentes fuentes:

3.1. **Con especial relevancia y prioridad, aquellos que intervienen en la implantación del Proyecto 3.7 “Implantación progresiva del nuevo sistema de evaluación del desempeño” y con la “Dirección por objetivos”, tales como:**

- 3.a. Resultados de la evaluación anual del desempeño (productividad anual).
- 3.a. Cursos de formación: Externa e interna. Realizada e impartida.
- 3.b. Tribunales de Selección y Comisiones de provisión.
- 3.c. Colaborador en procesos selectivos.
- 3.d. Puestos de trabajo de especial desempeño.
- 3.e Grupos de Trabajo.
- 3.f. Jefaturas de Proyectos.
- 3.g. Proyectos y/o trabajos de investigación, innovación y/o calidad....
- 3.h. Herramienta de gestión del conocimiento.
- 3.i. Tutela de nuevos empleados.
- 3.j. Congresos, jornadas, etc., relacionadas con la actividad laboral.
- 3.k. Publicaciones relacionadas con la actividad laboral.
- 3.l. Titulaciones Académicas y Certificados de profesionalidad.

110

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	157/220	

<p>3.m. Plan de mejora relacionado con el puesto de trabajo o con el Servicio de adscripción.</p> <p>3.n. Otras acciones a valorar.</p> <p>3.o. Control de datos del personal que ha desempeñado funciones en el sector público insular y en la corporación; registro de desempeño de funciones entre ambas administraciones.</p> <p>3.p. Otros datos que se requieran en el Proyecto 3.7 “Implantación progresiva del nuevo sistema de evaluación del desempeño” y en el Proyecto “Dirección por Objetivos”.</p>
<b>Responsable</b>
Servicio Administrativo de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo
<b>Servicios Colaboradores</b>
Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones, Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos, Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	158/220	

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.3 Expediente electrónico de Personal y Registro de Personal. Tarjeta identificativa</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Una vez se haya desarrollado el proyecto de “Integración y digitalización de los datos del personal del Cabildo y sus organismos autónomos”, se podrá dar forma al Registro de Personal y el Expediente de Personal, posibilitando posteriormente la gestión y emisión de la Tarjeta identificativa del personal del Cabildo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección del Expediente electrónico.</li> <li>• Obtención tarjeta identificativa del personal y identificación de sus utilidades.</li> <li>• Confección del Registro de Personal.</li> </ul>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo	
Servicios Colaboradores	
Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones, Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos, Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	159/220	

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.4 Mejora de los procesos y de las herramientas de gestión de la formación del personal</b>	
Descripción/Objetivos	
<p><b>1. Problemas que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispersión de datos derivados de la gestión del Plan de formación corporativo y de la formación externa del personal.</li> <li>• Automatizar tareas para agilizar los procesos y la gestión de datos.</li> </ul> <p><b>2. Objetivo estratégico al que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de los recursos, aplicaciones y plataformas de formación para el personal.</li> <li>• Incremento de la oferta formativa de la corporación.</li> <li>• Modernizar la gestión administrativa del Plan de Formación corporativo y de la integración de datos de Formación autorizada como Formación externa.</li> <li>• Proveer de datos a los proyectos sobre expediente electrónico del personal y nuevo sistema de evaluación del desempeño (productividad progresiva).</li> </ul> <p><b>3. Objetivos / Hitos del programa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación recursos, aplicaciones y plataformas de formación.</li> <li>• Identificación de necesidades de automatización e implementación de soluciones.</li> <li>• Integración con otros sistemas.</li> <li>• Obtención de documentación y datos para la gestión administrativa, elaboración de estadísticas, diseño del Plan, certificados de asistencia, etc.</li> </ul>	
Responsable	
Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos	
Servicios Colaboradores	
Servicios Técnicos de Informática, Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones. Organismos Autónomos	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	160/220	

EJE	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.5 Proyecto Piloto para la gestión de portafolios de proyectos: Plan de Infancia</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El Cabildo de Tenerife desarrolla múltiples estrategias y planes (como el Plan Insular de Infancia y Adolescencia o el Plan Integral de Atención a Personas Mayores) que requieren un seguimiento y evaluación basados en indicadores. Actualmente, no existe una herramienta que permita recopilar y gestionar estos datos de forma técnica, lo que dificulta la evaluación y coordinación interna, especialmente en áreas sin vinculación administrativa formal. Problemas identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de datos clave (acciones realizadas, beneficiarios, etc.).</li> <li>• Dificultades en la recopilación de información desagregada por género y edad.</li> <li>• Desconexión entre indicadores y acciones.</li> <li>• Ausencia de una herramienta para seguimiento técnico de los proyectos.</li> </ul> <p>A través de este proyecto se propone implantar y configurar una herramienta que pueda dar respuesta a estos problemas, que tenga las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso privado: Para el personal del Cabildo y su Sector Público.</li> <li>• Interfaz intuitiva: Capaz de filtrar por áreas, proyectos y acciones.</li> <li>• Gestión y seguridad de datos: Capacidad de almacenamiento y protección de información.</li> <li>• Análisis y visualización: Permitir comparaciones, análisis estadísticos y generación de gráficos.</li> <li>• Automatización: Calcular indicadores y generar informes de forma sencilla.</li> <li>• Integración: Evaluar la Relación con el gestor de expedientes en proyectos presupuestados.</li> </ul>	

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	161/220



Una vez terminado, dependiendo del resultado, será extrapolable a otros planes del Cabildo como es el del Plan de Mayores, Tenerife Violeta, y otros.
Responsable
Servicio Administrativo de Acción Social y Participación
Servicios colaboradores
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.6 Impulso de la Gestión de Proyectos y Servicios: Metodología y herramientas</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo principal fomentar la adopción de una cultura de gestión de proyectos y servicios en el Cabildo de Tenerife, dotando a la organización de metodologías y herramientas que permitan apoyar los cambios y mejoras derivados de las actuaciones y proyectos incluidos en el Plan de Modernización. Actualmente, la Corporación enfrenta la falta de recursos y una limitada implementación de metodologías de gestión, lo que dificulta la ejecución eficiente de proyectos y servicios clave.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal del Cabildo: Ofrecer formación especializada para que los empleados adopten metodologías de gestión de proyectos y servicios.</li> <li>• Implementar herramientas de apoyo: Dotar a las áreas del Cabildo de soluciones tecnológicas que faciliten la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos y servicios.</li> <li>• Promover una cultura de gestión basada en buenas prácticas</li> <li>• Optimizar la ejecución de actuaciones del Plan de Modernización: Asegurar que los proyectos y servicios derivados del plan cuenten con una gestión estructurada y eficiente.</li> </ul>	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	162/220	

Beneficios esperados:

- Mayor eficiencia operativa: Reducción de los tiempos y recursos necesarios para la gestión de proyectos y servicios.
- Capacitación del personal: Incremento en las habilidades y competencias del equipo para gestionar proyectos de manera estructurada y eficaz.
- Mayor alineación con objetivos estratégicos: Asegurar que los proyectos y servicios respondan a las prioridades del Cabildo y generen valor para la ciudadanía.
- Reducción de riesgos: Mejora en la capacidad de identificar y mitigar riesgos asociados a la ejecución de proyectos.
- Transparencia y rendición de cuentas: Facilitar el seguimiento y la evaluación de resultados para garantizar la efectividad de las acciones.

Responsable

Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

Servicios colaboradores

Jefaturas de Proyecto

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	163/220	

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.7 Impulso del uso del Dato en el Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Avanzar en la implantación del dato único en la administración insular y en la reutilización de la información para facilitar la toma de decisiones basada en el conocimiento. Implantar el Gobierno del Dato en el Cabildo.</p> <p>Potenciar el enfoque de reutilización de datos por los diferentes servicios del Cabildo, Sector Público Insular (SPI), otras entidades y la ciudadanía</p> <p>Gestionar la aprobación de la Estrategia del Dato y conformación de la Unidad del Dato del Cabildo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Priorización de actuaciones relacionadas con el dato en el Cabildo</li> <li>2. Simplificación de la publicación de la información en el portal de transparencia</li> <li>3. Identificación y creación de nuevos conjuntos de datos de alto valor para la ciudadanía y el propio cabildo: Creación de bloques de datos para personalizar la oferta de servicios públicos a la ciudadanía, a las entidades del 3er sector, empresas, SPI...</li> <li>4. Desarrollo de los distintos proyectos y actuaciones relacionadas con el dato             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuadro de Mando Integral para la Estrategia de Modernización.</li> <li>b. Cuadro de Mando Integral del SPI.</li> <li>c. Desarrollo del Cuadro de mando de violencia de género IASS</li> <li>d. Desarrollo del Cuadro de Mandos de Planificación de RRHH</li> <li>e. Cuadro de mandos de Ciberseguridad del Cabildo</li> </ol> </li> </ol>	
Responsable	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	
Servicios colaboradores	
Servicios peticionarios de proyectos del dato	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	164/220	

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.8 Introducción de Proyectos de Inteligencia Artificial en el Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Avanzar en la implantación de proyecto de explotación del dato en la administración insular para facilitar la toma de decisiones basada en el conocimiento y la simplificación administrativa. Proyectos/iniciativas identificadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistente/chatbot para el usuario de la sede electrónica y consulta de los contenidos de los portales del Cabildo</li> <li>2. Asistente/chatbot interno como Punto de información al empleado del Cabildo</li> <li>3. Modelo Chatbot de gestión económica. - Chatbot interno para facilitar las consultas económicas, y valorar la posibilidad de dar respuesta a demandas de control permanente, fiscalización, identificación de errores/fraudes</li> <li>4. Asistente para el personal de atención ciudadana, para apoyar las consultas</li> <li>5. Generación del modelo generativo de las transcripciones históricas de las conversaciones del call center csc para poder analizarlo y sacar conclusiones sobre la interacción de la ciudadanía</li> <li>6. Modelo de Clasificación de quejas/sugerencias</li> </ol>	
Responsable	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	
Servicios colaboradores	
Servicios peticionarios de proyectos del dato	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	165/220	

EJE	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>		
<b>P.3.9 Sistema de Información Avanzado para la Planificación Estratégica y Operativa de RRHH</b>			
Descripción/Objetivos			
<p><b>1. Problemas que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos fragmentados y desestructurados de herramientas digitales ya operativas que dificultan su uso en la planificación estratégica y operativa de recursos humanos.</li> <li>Ausencia de integración entre los datos históricos de personal, los análisis de puestos y los procesos operativos de los Servicios de la Corporación.</li> <li>Falta de un enfoque sistemático para analizar procesos, puestos de trabajo cargas laborales, información de personal y su impacto en la eficiencia organizativa.</li> </ul> <p><b>2. Objetivo estratégico al que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar la planificación y gestión de recursos humanos mediante la integración de datos operativos y estratégicos en un sistema único, que permita realizar análisis avanzados y proyectar necesidades futuras.</li> </ul> <p><b>3. Objetivos / Hitos del programa.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recopilar y estructurar métricas clave de herramientas digitales ya existentes, para su integración en la planificación.</li> <li>Realizar un análisis exhaustivo de puestos y procesos para enriquecer la información existente y detectar fases críticas (cuellos de botella).</li> <li>Consolidar en un sistema único los datos históricos de puestos, estructura organizativa, análisis de puestos y métricas de operativas relacionadas con los procesos de cada Servicio.</li> <li>Implementar herramientas analíticas avanzadas para identificar causalidades, prever necesidades futuras y optimizar la asignación de recursos humanos.</li> <li>Diseñar cuadros de mando interactivos para la visualización de datos y toma de decisiones basadas en evidencia, apoyados por herramientas de Inteligencia Artificial.</li> <li>Automatización de documentos administrativos.</li> </ol>			
Responsable			
Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos			

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	166/220





Servicios colaboradores

Servicios Técnicos de Informática, Servicios de la Dirección Insular de Recursos Humanos

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	167/220	

EJE	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>		
<b>P.3.10 Implantación progresiva del nuevo sistema de evaluación del desempeño</b>			
Descripción/Objetivos			
<p><b>1. Problemas que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de la transparencia de la corporación, al introducir un sistema que posibilita el seguimiento de cumplimiento de objetivos y la evaluación de resultados y por ende la rendición de cuentas en la gestión pública.</li> </ul> <p><b>2. Objetivo estratégico al que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar un nuevo modelo de gestión basado en la Dirección por Objetivos y la Evaluación de las políticas públicas.</li> </ul> <p><b>3. Objetivos / Hitos del programa.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recopilar y estructurar los datos indicados en el Proyecto “Integración y digitalización de los datos del personal del cabildo y sus organismos autónomos”, con el fin de disponer los necesarios en este proyecto: <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de los datos, automatización de procesos e integración de sistemas para obtener la información que determina la clasificación en niveles.</li> <li>Determinar el procedimiento y la forma de registro de los datos.</li> <li>Control de datos del personal que desempeña funciones en el sector público insular y la corporación.</li> <li>Procedimiento, registro y automatización de cambios y de reconocimiento de nivel.</li> </ul> </li> <li>Realizar un análisis exhaustivo de los datos disponibles actualmente sobre servicios prestados por el personal y número de evaluaciones de productividad anual positivas, para determinar el primer encuadre de cada empleado en el momento de puesta en marcha del sistema.</li> <li>Realizar análisis de la formación realizada hasta el momento por el empleado.</li> <li>Determinar el procedimiento y la automatización para el cómputo como días trabajados de los días por IT por enfermedad grave. Integración en productividad anual.</li> <li>Definición y configuración de la Comisión que se encargará de la determinación de criterios para los factores a valorar en el sistema y sus procedimientos: Reconocimiento de grupos de trabajo, jefaturas de proyectos, evaluación del Plan de mejora, etc.</li> <li>Traspaso de información a nóminas.</li> <li>Protocolizar el sistema para una adecuada gestión del conocimiento.</li> </ol>			
Responsable			
Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones			

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	168/220



Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos. Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública. Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	169/220	

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.11 Diseño e implantación de una metodología para facilitar la Gestión del cambio</b>	
<b>Descripción/Objetivos</b>	
<p>Desarrollar e implementar una metodología estructurada que permita gestionar eficazmente los procesos de cambio organizacional en el Cabildo y sus organismos autónomos. Este proyecto tiene como objetivo proporcionar herramientas y estrategias para minimizar la resistencia al cambio, optimizar la adaptación de los equipos y garantizar la continuidad operativa durante las transformaciones.</p> <p><b>Objetivo General:</b> Facilitar la gestión del cambio organizacional mediante la adopción de una metodología clara y efectiva que permita a las áreas y servicios adaptarse de manera ágil y eficiente a los nuevos escenarios.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar una metodología de gestión del cambio alineada con las necesidades y características del Cabildo.</li> <li>2. Establecer estrategias para identificar y mitigar la resistencia al cambio.</li> <li>3. Desarrollar herramientas y guías prácticas para apoyar a los responsables en la implementación de cambios.</li> <li>4. Capacitar a los equipos en la metodología para promover una cultura de cambio positivo.</li> <li>5. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de los cambios realizados.</li> </ol> <p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de gestión del cambio adaptada y aplicada en las áreas clave.</li> <li>• Equipos formados y capacitados para gestionar procesos de transformación.</li> <li>• Reducción de la resistencia al cambio y mejora en la adaptación organizacional.</li> <li>• Mayor agilidad en la implementación de iniciativas estratégicas y operativas.</li> </ul>	
<b>Responsable</b>	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
<b>Servicios colaboradores</b>	
Jefatura Funcional de Transformación Digital	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	170/220	

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.12 Archivo General</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Acciones Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar, aprobar y casar con el gestor de expedientes electrónicos el cuadro de clasificación de series documentales.</li> <li>• Crear la Comisión de Valoración Documental.</li> <li>• Aprobar tablas de valoración documental para series de alto volumen documental.</li> </ul> <p>Gestión del Archivo en Papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y actualizar los procesos de transferencia, préstamos, consulta y acceso para ciudadanos/investigadores.</li> <li>• Implantar una herramienta informática para gestionar el archivo en papel y su índice/inventario.</li> <li>• Publicar las actas históricas ya digitalizadas en el portal web del Cabildo.</li> </ul> <p>Gestión del Archivo Electrónico Único:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los requisitos del expediente electrónico para transferencia, custodia y préstamo en el Archivo Electrónico Único.</li> <li>• Implantar una aplicación específica para gestionar el Archivo Electrónico Único.</li> </ul>	
Responsable	
Vicesecretaría General	
Servicios colaboradores	
Jefatura de Área de Transformación Digital, Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	171/220	

EJE	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.13 Política de Gestión Documental del Cabildo</b>	
<b>Descripción/Objetivos</b>	
<p>El proyecto tiene como objetivo establecer una Política de Gestión Documental integral para el Cabildo de Tenerife, que sirva como marco normativo y operativo para la creación, gestión, conservación y disposición final de los documentos administrativos. Esta política busca garantizar la integridad, accesibilidad, trazabilidad y cumplimiento normativo en la gestión de la documentación, asegurando una administración más eficiente y transparente.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir un marco normativo: Establecer los principios, procedimientos y responsabilidades para una gestión documental homogénea en todas las áreas del Cabildo.</li> <li>Asegurar la conformidad legal: Cumplir con las normativas aplicables en materia de archivo, transparencia y protección de datos.</li> <li>Optimizar la gestión documental: Proveer lineamientos claros para el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su archivo o eliminación.</li> <li>Facilitar la digitalización y modernización: Integrar la gestión documental en los procesos de transformación digital del Cabildo, promoviendo el uso de herramientas electrónicas.</li> <li>Promover la formación y sensibilización: Capacitar al personal del Cabildo en buenas prácticas de gestión documental, fomentando una cultura organizacional basada en la eficiencia y el cumplimiento.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor eficiencia administrativa: Reducción de tiempos y costos en la gestión y consulta de documentos.</li> <li>Transparencia y trazabilidad: Garantizar un acceso claro y controlado a los documentos, fortaleciendo la rendición de cuentas.</li> <li>Conservación del patrimonio documental: Preservar la memoria institucional y el valor histórico de los documentos clave.</li> <li>Soporte a la transformación digital: Establecer una base sólida para la implementación de tecnologías relacionadas con la gestión documental, como el archivo electrónico y la interoperabilidad entre sistemas.</li> <li>Cumplimiento normativo: Evitar riesgos legales asociados a la gestión inadecuada de documentos.</li> </ul>	
<b>Responsable</b>	
Vicesecretaría General	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	172/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



EJE	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<p><b>P.3.14 Generación automatizada de documentación mediante IA: Pliegos administrativos de Innovación.</b></p>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo desarrollar un proyecto piloto que utilice modelos generativos basados en inteligencia artificial (IA) para automatizar la creación de documentación administrativa, enfocándose inicialmente en los pliegos administrativos. Esta iniciativa busca facilitar y agilizar los procesos de contratación en las instituciones del Sector Público que dependen del Servicio de Innovación, optimizando los tiempos y recursos necesarios para la elaboración de estos documentos. Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de la documentación administrativa: Diseñar e implementar un modelo de IA que permita generar automáticamente pliegos administrativos adaptados a las necesidades específicas de cada proceso de contratación.</li> <li>• Facilitar los procesos de contratación: Reducir la complejidad, los tiempos y los posibles errores en la elaboración de pliegos, dinamizando así la gestión administrativa.</li> <li>• Promover la innovación en la administración pública: Introducir tecnologías avanzadas que refuercen la eficiencia y modernización de los procedimientos administrativos.</li> <li>• Escalabilidad: Evaluar la posibilidad de aplicar esta solución a otros tipos de documentación administrativa en fases futuras del proyecto.</li> </ul>	

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/01/2025 13:14:25
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno				
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	173/220		



Beneficios esperados: Mayor eficiencia operativa, aprendizaje en la utilización de estas tecnologías en el Cabildo, Homogeneización y calidad de los documentos, Fomento de la innovación, Mejora en la contratación pública.
Responsable
Servicio Técnico de Innovación
Servicios colaboradores
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.15 Mejora de la acogida, capacitación y finalización de la etapa laboral del personal del Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<p><b>Problemas que atiende.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de una planificación o un plan de gestión de personal que dé respuesta a las necesidades actuales y de futuro: como la retención del talento, el reemplazo generacional, etc.</li> <li>- Problemas relacionados con la adquisición de los conocimientos necesarios para el nuevo personal del Cabildo.</li> <li>- No contar con plataformas de formación que aprovechen los avances tecnológicos actuales.</li> </ul> <p><b>2. Objetivo estratégico al que atiende.</b></p> <p>Mejorar los procesos de planificación y gestión de las necesidades de los Servicios y del personal de la Corporación a través de la mejora de las metodologías, recursos y plataformas de formación para el empleado</p>	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	174/220	

### 3. Objetivos / Hitos del programa.

#### ACOGIDA

- **Manual de acogida:** Realizar una actualización del manual de acogida a partir de un proceso de trabajo con el personal.
- **Encuesta de integración:** Elaborar una encuesta breve después de los primeros 30 días tras la incorporación de nuevo personal para identificar áreas de mejora en el proceso de acogida y en los procesos de trabajo corporativos. Esta información será útil para diseñar un itinerario de acogida.
- **Definir un itinerario de acogida del personal del Cabildo de Tenerife a partir del trabajo colaborativo diseñado previamente.**

#### CAPACITACIÓN

- **Paquete de formación básica:** Definir el itinerario formativo para el personal de nuevo ingreso.
- **Paneles de expertos internos:** Definir espacios para que el personal más experimentado pueda compartir su conocimiento sobre temas específicos y de mayor interés con sus compañeros/as. De este modo se puede aprovechar el conocimiento interno para la capacitación sin necesidad de recurrir a expertos externos.

#### FINALIZACIÓN DE LA ETAPA LABORAL:

- Definir un **Itinerario de finalización de la etapa laboral** a partir de un proceso de trabajo colaborativo en la Corporación.

**Recopilación de historias de trabajo y aprendizajes:** Invitar a los empleados/as que se retiran a compartir sus historias y aprendizajes clave a través de un documento o video corto que pueda ser almacenado en la intranet.

Responsable
Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos
Servicios colaboradores
Todos los Servicios de la Corporación, al ser parte de la acogida, capacitación y finalización de etapa laboral del personal del Cabildo

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	175/220	

EJE	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.16 Definición de la Carta de Servicios de la Asesoría Jurídica.</b>	
<b>Descripción/Objetivos</b>	
<p>El proyecto tiene como objetivo desarrollar y formalizar una Carta de Servicios para la Asesoría Jurídica del Cabildo de Tenerife. Este documento servirá como una herramienta clave para definir y comunicar los servicios que ofrece esta unidad, estableciendo compromisos claros de calidad, tiempos de respuesta y estándares de atención. La Carta de Servicios tiene como finalidad garantizar la transparencia, mejorar la relación con los usuarios internos y externos, y reforzar la eficacia y la eficiencia de las labores jurídicas de la institución. Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el alcance de los servicios jurídicos: Identificar y clasificar los servicios que presta la Asesoría Jurídica, desde la elaboración de informes legales hasta el soporte en procesos judiciales y administrativos.</li> <li>• Establecer compromisos de calidad: Determinar los indicadores clave y los estándares de servicio que la Asesoría Jurídica se compromete a cumplir.</li> <li>• Mejorar la comunicación interna y externa: Proveer un documento que permita a las áreas internas del Cabildo y a las entidades externas conocer los servicios disponibles y las condiciones para acceder a ellos.</li> <li>• Garantizar la transparencia y la rendición de cuentas: Formalizar los compromisos de la Asesoría Jurídica con la calidad y la mejora continua.</li> </ul> <p>Beneficios esperados: Claridad en la prestación de servicios, Mejoras en la calidad del servicio, Fomento de la transparencia, Optimización de procesos</p>	
<b>Responsable</b>	
Asesoría Jurídica	

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	176/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.17 Implantación de la Dirección por Objetivos</b>	
<b>Descripción/Objetivos</b>	
<p>El proyecto tiene como finalidad impulsar un modelo de gestión basado en la Dirección por Objetivos (DPO) en la Administración Insular, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la obtención de resultados medibles y evaluables. Este proyecto propone sensibilizar y formar al personal, desarrollar una propuesta metodológica y aplicar una experiencia piloto para sentar las bases de la Dirección por Objetivos en el Cabildo de Tenerife. Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas: Establecer procesos claros y medibles que permitan a la Administración Insular informar de manera efectiva sobre sus acciones y resultados.</li> <li>• Impulsar un modelo de gestión eficiente: Implementar la Dirección por Objetivos como una herramienta estratégica para alinear los esfuerzos organizativos con los resultados deseados.</li> <li>• Capacitar y sensibilizar al personal: Desarrollar competencias en el personal del Cabildo para aplicar eficazmente el modelo DPO.</li> <li>• Diseñar una propuesta metodológica: Crear una guía estructurada para la implementación de la Dirección por Objetivos en el contexto insular.</li> </ul> <p>Beneficios esperados: Mejor alineación con los objetivos estratégicos, Incremento de la transparencia, Mayor eficiencia organizativa, Capacitación del personal, Rendición de cuentas efectiva</p>	
<b>Responsable</b>	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
<b>Servicios colaboradores</b>	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas y Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	177/220	

<b>EJE</b>	<i>Gestión del conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.18 Gestión de criterios comunes en la DI de Hacienda</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo abordar las dificultades asociadas a los procesos de contratación administrativa en los servicios del Cabildo, donde actualmente cada servicio enfrenta estos procedimientos de manera independiente, lo que genera complejidades, incrementa el volumen de trabajo y alarga los tiempos de ejecución. Esta iniciativa busca establecer criterios comunes, racionalizar los procedimientos y fomentar la coordinación interna para garantizar una gestión más eficiente, transparente y ágil.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y reforzar la contratación administrativa: Racionalizar los procedimientos de contratación para reducir los tiempos de gestión y mejorar la eficiencia.</li> <li>• Simplificar procesos administrativos: Implementar las medidas de simplificación propuestas en el proyecto anterior del Plan de Modernización, asegurando su adopción en los procedimientos de contratación.</li> <li>• Normalizar criterios en procesos de Hacienda: Integrar criterios comunes en los procesos de contratación y contabilidad mediante el uso del nuevo sistema de gestión contable.</li> <li>• Resolver conflictos heredados: Identificar y abordar los escenarios conflictivos existentes en los procesos administrativos, proponiendo soluciones sostenibles.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor eficiencia en la contratación: Reducción de tiempos y carga de trabajo mediante la adopción de procesos estandarizados.</li> <li>• Transparencia y uniformidad: Establecimiento de criterios comunes que promuevan la coherencia en las decisiones y procedimientos administrativos.</li> <li>• Optimización de recursos: Minimización de redundancias y errores en la gestión de contratación y contabilidad.</li> <li>• Capacidad de resolución de conflictos: Identificación y resolución de problemas históricos que afectan a los procedimientos administrativos.</li> <li>• Modernización de los procesos de Hacienda: Fomento de la digitalización y automatización de los procesos mediante el uso del nuevo sistema de gestión contable.</li> </ul>	
Responsable	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
Servicios colaboradores	
Servicios de la Dirección Insular de Hacienda, Servicios Gestores	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	178/220	

EJE	<i>Gestión del conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.19 Estrategia de Movilidad de la Reserva de la Biosfera Macizo de Anaga</b>	
Descripción/Objetivos	
<p><b>PROYECTO PILOTO.</b> El proyecto tiene como objetivo diseñar e implementar una estrategia integral de movilidad para la Reserva de la Biosfera Macizo de Anaga, abordando los problemas derivados de la sobrecarga de uso de las vías y carreteras en esta área protegida. Esta situación genera molestias para la población local y afecta al equilibrio natural y social del territorio. El proyecto busca coordinar a todas las partes interesadas para definir medidas sostenibles y basadas en datos que mitiguen el impacto de la sobrecarga actual, mejorando tanto la calidad de vida de los residentes como la experiencia de los visitantes.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar a los actores clave: Involucrar a Ayuntamientos, el Servicio de Movilidad del Cabildo, el área de Medio Natural, la Universidad de La Laguna y representantes de la población local en un proceso participativo para definir la estrategia.</li> <li>• Recopilar y analizar datos: Implementar sistemas de sensorización en las principales vías y aparcamientos para obtener información precisa sobre el uso y la congestión de las infraestructuras.</li> <li>• Definir medidas sostenibles: Diseñar un conjunto de soluciones integradas que reduzcan la sobrecarga de las vías y carreteras, fomenten un uso más equilibrado del espacio y respeten la singularidad de la Reserva de la Biosfera.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de la sobrecarga vial: Disminución del impacto del tráfico en las principales vías y aparcamientos de la Reserva.</li> <li>• Mejora en la calidad de vida de la población local: Reducción de las molestias derivadas del tráfico y de la saturación de los espacios públicos.</li> <li>• Protección del entorno natural: Minimización del impacto ambiental en una de las áreas más valiosas de Tenerife.</li> <li>• Movilidad más eficiente y sostenible: Creación de sistemas de movilidad adaptados a las características del territorio y a las necesidades de residentes y visitantes.</li> <li>• Toma de decisiones basada en datos: Uso de información precisa para diseñar medidas efectivas y evaluar su impacto a lo largo del tiempo.</li> </ul>	
Responsable	

Código Seguro De Verificación	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	30/01/2025 13:14:25
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	179/220



Servicio Técnico de Gestión Territorial Ambiental (Dirección de la Reserva de la Biosfera de Anaga)
Servicios colaboradores
Servicio Técnico de Movilidad, Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC, Ayuntamientos afectados, Universidad de La Laguna

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	180/220	

<b>EJE 4</b>	<i>Gestión del conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.20 Plataforma de seguimiento continuo de presupuestos y gestión de personal del Sector Público Insular</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>El proyecto tiene como objetivo centralizar y optimizar la gestión de información de Recursos Humanos (RRHH) y datos contables y presupuestarios en el Sector Público Insular. Actualmente, la dispersión de esta información dificulta el seguimiento, la remisión de datos a otros organismos y la generación de documentación derivada. La implementación de una plataforma integrada permitirá centralizar los datos, mejorar la toma de decisiones y facilitar la monitorización continua a través de cuadros de mando.</p> <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar los datos de plantillas: Consolidar la información relacionada con las plantillas de personal en una única plataforma para facilitar su análisis y gestión.</li> <li>• Integrar los datos contables y presupuestarios: Unificar esta información para garantizar una visión integral y coherente de los recursos económicos y humanos del Sector Público Insular.</li> <li>• Desarrollar cuadros de mando: Crear herramientas visuales e interactivas que permitan el seguimiento continuo y la monitorización de los datos integrados, mejorando la transparencia y el control.</li> </ul> <p>Beneficios esperados:</p> <p>Centralización de la información, mayor eficiencia en la gestión y toma de decisiones basada en datos, transparencia y rendición de cuentas, ahorro de tiempo y recursos: Automatización de tareas repetitivas y simplificación de procesos administrativos complejos</p>	
Responsable	
Oficina del Sector Público Insular	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	181/220	

## Eje 4. Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	Firmado	30/01/2025 13:14:25
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	182/220
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.1 Gestión del conocimiento jurídico/económico</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Proyecto mediante el cual definir e implantar una herramienta de gestión del conocimiento jurídico/económico en el que se centralice y actualice la normativa, se puedan establecer y consultar los criterios corporativos homogéneos en materias tales como contratos, subvenciones... a partir de la consulta y depuración de la doctrina y jurisprudencia.</p> <p>Igualmente, deberá disponer de un espacio de preguntas y respuestas frecuentes y otro en el que los usuarios puedan consultar sobre problemáticas concretas que afecten a su gestión o proyectos y obtener la respuesta de otros usuarios internos o de la propia estructura organizativa encargada del mantenimiento de este sistema.</p> <p>Necesaria la definición de grupos de usuarios responsables de las diferentes áreas del conocimiento del Cabildo para que participen en la creación de este sistema</p> <p><b>Repositorio normativo en la intranet (reglamentos, ordenanzas, instrucciones)</b></p> <p><b>Poner en la intranet el conjunto de mecanismos actualizados vigentes para dinamizar la contratación del Cabildo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Marco</li> <li>• Sistemas dinámicos de adquisición</li> </ul>	
Responsable	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
Servicios colaboradores	
Servicios de la Dirección Insular de Hacienda, Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones, Oficina de Contratación, Asesoría Jurídica, Comunicación Interna y Atención al Personal	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	183/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.2 Normalización de plantillas y generación automática de documentos en los procedimientos de las familias de autorizaciones, subvenciones, becas y ayudas</b>	
Descripción/Objetivos	
Definición de modelos de plantillas de documentos en los expedientes de las familias de ayudas, becas y subvenciones y autorizaciones, así como, la definición del modelo de datos y la generación automática de los documentos	
Responsable	
Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones informáticas, y cualquier servicio gestor o servicio horizontal, dependiendo del proceso o subproceso que se lance	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	184/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.3 Actualización y mejora del registro de contratos</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>1.- Revisión de la instrucción de contratos</p> <p>2.- Mejora en la uso y manejo del registro de contratos.</p> <p>3.-Análisis e implantación de la interoperabilidad entre el registro de contratos y el gestor de expedientes electrónico</p>	
Responsable	
Vicesecretaría General	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	185/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.4 Mejoras en la aplicación de Secretaría y racionalización y simplificación de los actos administrativos</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>1.-Análisis de mejoras en la aplicación de secretaría.</p> <p>2.-Análisis del contenido de los actos administrativos y simplificación de éstos.</p> <p>3.- Análisis de los datos contenidos en los actos administrativos, y protección de éstos, cuando sean de categoría especial.</p>	
Responsable	
Vicesecretaría General	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	186/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.5 Normalización de plantillas y generación automática de documentos en los procedimientos de las familias de contratación</b>	
Descripción/Objetivos	
Definición de modelos de plantillas de documentos en los expedientes de las familias de contratos, así como, la definición del modelo de datos y la generación automática de los documentos	
Responsable	
Oficina de Contratación	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones informáticas, y cualquier servicio gestor o servicio horizontal dependiendo del proceso o subproceso que se lance	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	187/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.6 Fijación de criterios de régimen jurídico y procedimental que impliquen o redunden en la racionalización y simplificación de los procesos asociados a la familia de ayudas, becas y subvenciones</b>	
Descripción/Objetivos	
Fijación de criterios de régimen jurídico y procedimental que impliquen o redunden en la racionalización y simplificación de los procesos asociados a la familia de ayudas, becas y subvenciones	
Responsable	
Vicesecretaría General	
Servicios colaboradores	
Servicios gestores que tramitan este tipo de procedimientos	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	188/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.7 Fijación de criterios de régimen jurídico y procedimental asociado a la contratación</b>	
Descripción/Objetivos	
Fijación de criterios de régimen jurídico y procedimental asociado a la contratación	
Responsable	
Asesoría Jurídica	
Servicios colaboradores	
Oficina de contratación	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrggXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	189/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.8 Generación del Expediente Electrónico del Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
Generación del Expediente Electrónico del Cabildo como conjunto de documentos electrónicos que lo conforman de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico y la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos	
Responsable	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
Servicios colaboradores	
Vicesecretaría, Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas.	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	190/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.9 Integración del gestor de expedientes con Secretaría</b>	
Descripción/Objetivos	
Integración del gestor con Secretaría a los efectos de que los servicios gestores puedan remitir a la aplicación de Secretaría los actos administrativos directamente, sin tener que salir del ámbito del Gestor para ello.	
Responsable	
Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones	
Servicios colaboradores	
Vicesecretaría, Secretaría General del Pleno y Servicio Técnico de Informática	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	191/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.10 Simplificación del portal de transparencia para reducción de la carga manual</b>	
Descripción/Objetivos	
Definición de requerimientos funcionales y técnicos del proceso de automatización de la carga de la información en el portal de transparencia e implantación de la automatización de indicadores. Simplificación del portal de transparencia para reducción de la carga manual	
Responsable	
Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	192/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.11 Integración con la BDNS</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Integración con la BDNS a los efectos de que los servicios gestores y /o la Intervención General puedan realizar, a través de la herramienta interna que sea adecuada, las tareas de carga que se hacen en la actualidad en la BDNS.</p> <p>Actualmente se está generando dicha información desde el sistema de gestión contable SIGEC, por lo que podrá ser el nuevo sistema de gestión contable</p>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones	
Servicios colaboradores	
Intervención General, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas y servicios gestores tramitadores de becas, ayudas o subvenciones	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	193/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.12 Mejoras del Gestor de Expedientes</b>	
Descripción/Objetivos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potenciar el uso del Gestor corporativo por los diferentes servicios y reorientar el uso y la finalidad de este (dejar de ser un repositorio de información para convertirse en un sistema de gestión).</li> <li>2. Integración del Gestor de Expedientes con Microsoft SharePoint</li> <li>3. Integración con Carpeta Ciudadana. Adhesión a la Carpeta ciudadana estatal</li> <li>4. Remisión a justicia u otros organismos y puesta a disposición del expediente a interesados</li> <li>5. Incrementar la tramitación electrónica de expedientes con la incorporación de nuevas tipologías de procedimientos.</li> </ol>	
Responsable	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
Servicios colaboradores	
Área de Transformación Digital, y diferentes servicios según necesidad	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	194/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.13 Automatización de los procesos de gestión</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>La herramienta del Gestor de expedientes actual no dispone de mecanismos para dar respuesta a la ejecución desatendida de tareas repetitivas.</p> <p>Por ello, actualmente no se puede dar respuesta a la sobrecarga de trabajo en tareas que no aportan valor. Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación e implementación de subprocesos/tareas que sean susceptibles de lanzarse sin intervención humana o con disminución de la participación de los recursos humanos, a través de su automatización, especialmente de aquellos subprocesos y/o tareas relacionadas con becas ayudas y subvenciones, autorizaciones o esquemas de tramitación común aplicables a cualquier familia de procedimiento Ejemplo la generación de la notificación.</li> </ul>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones	
Servicios colaboradores	
Diferentes servicios, dependiendo del escenario, y Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	195/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.14 Normalización y Simplificación de los Procedimientos del Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar respuesta a la necesidad de normalizar y simplificar los diferentes procedimientos del Cabildo de Tenerife.</li> <li>2. Agilizar los procedimientos y trámites mediante la elaboración de documentos normalizados adecuados a la regulación normativa</li> <li>3. Creación del Catálogo de procedimientos internos</li> <li>4. Creación de guías para su tramitación.</li> <li>5. Flexibilización en los procesos vinculados al área de Recursos Humanos: eliminación del informe previo y vinculante, establecer plazos de respuesta por parte de Cabildo, determinación de los perfiles y necesidades por parte de las entidades, no de Cabildo, configurar una base de datos común (lista de reserva).</li> <li>6. Reducción de tiempos de respuesta de los informes preceptivos de los órganos transversales internos.</li> <li>7. Análisis y gestión de los flujos de trabajo entre servicios técnicos y servicios administrativos para su mejora y simplificación.</li> <li>8. Racionalizar la tramitación específica que se está realizando relativa a la comprobación de la inscripción y de los certificados de deudas.</li> </ol>	
Responsable	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
Servicios colaboradores	
Diferentes servicios, dependiendo del escenario	

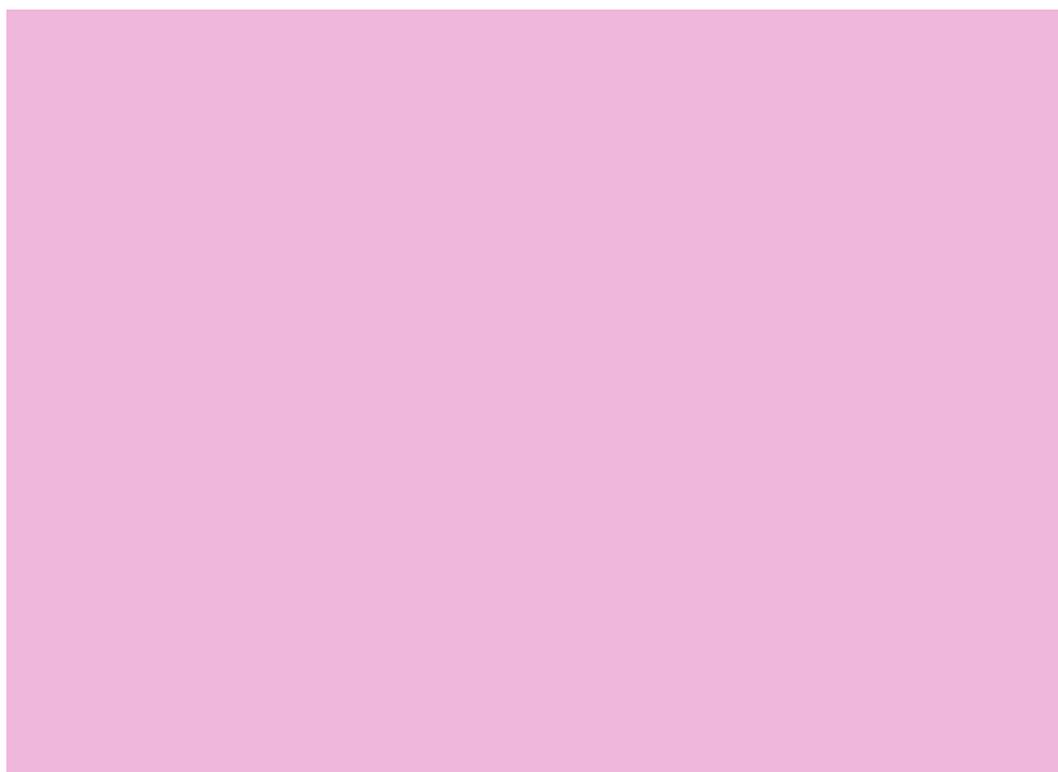
<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	196/220	

<b>EJE</b>	<i>Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos</i>
<b>P.4.15 Implantación del gestor de expedientes en Defensa Jurídica</b>	
Descripción/Objetivos	
Potenciar el uso del Gestor corporativo para que pueda dar respuesta a los escenarios requeridos por Defensa Jurídica y pueda ser utilizado por dicho servicio.	
Responsable	
Servicio Administrativo de Defensa Jurídica (Asesoría Jurídica)	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	197/220	



## Eje 5. Transformación y Modernización Digital



<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	198/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.1 Cambio de Paradigma: del documento al dato</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Extracción de la información del patrimonio documental del Cabildo de cara a posibilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consultas sobre los contenidos de los documentos</li> <li>○ Análisis de la información</li> <li>○ Generación automatizada de la documentación</li> </ul> <p>Posibilitar escenarios de actuaciones automatizadas que permitan una tramitación más ágil, rápida y eficiente</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posibilitar el análisis de la información generada, normalización, simplificación de la documentación: plantillas</li> <li>2. Identificación de fragmentos y reutilización de fragmentos en plantillas.</li> <li>3. Generación de plantillas de documentos</li> </ol>	
Responsable	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	199/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<p><b>P.5.2 Nube insular: Migración sedes de Ayuntamientos a las infraestructuras del Cabildo, nuevos portales web, homogenización Portales Transparencia</b></p>	
Descripción/Objetivos	
<p>Diseñar e implantar entornos digitales líquidos que permitan al personal de Cabildo y otras entidades compartir información y tareas que faciliten la gestión de forma colaborativa.</p> <p>Es necesario extender e incluir nuevas herramientas y soportes digitales en todos los procesos, y a toda la Corporación, incluyendo los Ayuntamientos y las entidades del SPI</p> <p>Fomentar la reutilización y las sinergias de los diferentes entornos del Cabildo para la prestación de servicios municipales</p>	
Responsable	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	200/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.3 Cambio de arquitectura de red del Cabildo – hacia la Nube híbrida</b>	
Descripción/Objetivos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar e implantar entornos digitales líquidos que permitan al personal de Cabildo y otras entidades compartir información y tareas que faciliten la gestión de forma colaborativa.</li> <li>2. Analizar las posibilidades de colaboración de este cambio tecnológico entre el Cabildo y el Sector Público Insular</li> <li>3. Analizar las posibilidades de colaboración de este cambio tecnológico entre el Cabildo y las entidades del tercer sector</li> <li>4. No se ha avanzado hacia una arquitectura más resiliente, que es la más utilizada en las empresas.</li> </ol>	
Responsable	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	201/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.4 Mejora del Centro de Procesamiento de Datos del Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Actualmente en Cabildo dispone de un CPD en el DALix que poco a poco va integrando cada vez más servicios y datos. Igualmente, los servicios de la corporación cada vez se digitalizan más, teniendo un nivel de dependencia tecnológica muy alta.</p> <p>Por ello, es necesario disponer de un Centro de redundancia, a través del cual dar respuesta a grandes incidencias y evitar la pérdida de servicios y de información</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevo Centro de respaldo torre Azul</li> <li>2. Mejora del núcleo de la electrónica del Centro del ALiX</li> <li>3. Plan de contingencia global</li> <li>4. Respaldo de infraestructura con servicios en nube privada externa</li> </ol>	
Responsable	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	202/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.5 Integración de nuevos servicios de Virtualización de los Ayuntamientos en el Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integración de nuevos servicios de Virtualización de los Ayuntamientos en el Cabildo.</li> <li>2. Diseñar y desarrollar una serie de infraestructuras digitales y soportes tecnológicos para avanzar en la construcción de una Administración Insular digitalizada.</li> </ol>	
Responsable	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	203/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.6 Definición e implantación del Nuevo modelo digital de puesto de trabajo</b>	
Descripción/Objetivos	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición del nuevo modelo de puesto de trabajo (virtualizado) y el SO asociado</li> <li>2. Organización de las compras para los próximos 4-5 años con la definición de puestos definida anteriormente.</li> </ol>	
Responsable	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	204/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.7 Renovación y actualización de infraestructuras hardware y software TIC</b>	
Descripción/Objetivos	
1. Actualización de la infraestructura base del Cabildo por obsolescencia de la infraestructura actual	
Responsable	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	205/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.8 Definición y certificación de la carta de Servicios TIC del Cabildo</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Consultoría interna para la generación de la carta de servicios tecnológica que ofrece el Área de Transformación Digital al Cabildo, normalizando y mejorando los servicios identificados.</p>	
Responsable	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	206/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.9 Adecuación a la Directiva NIS2</b>	
Descripción/Objetivos	
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación al NIS2 y su ordenamiento jurídico español (fecha tope para transposición octubre 2024, pero sin publicarse)</li> <li>• Análisis de riesgos diferencial</li> <li>• Plan de adecuación: gestión de servicios externos y continuidad.</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
<p>Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público Insular, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas</p>	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	207/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.10 Mejora en la protección de correo</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y mejora de las políticas de protección.</li> <li>• Detección de amenazas avanzadas: correo fraudulento, phishing, malware, spam...</li> <li>• Análisis de personas más atacadas.</li> <li>• Automatización de operaciones de seguridad y respuesta amenazas.</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público Insular, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	208/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.11 Solución de USB – SEGURO</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimización del uso de dispositivos de almacenamiento externo. Identificación de casuísticas y propuesta de alternativas.</li> <li>• Implantación de dispositivos USB seguros para los casos en los que no se puedan utilizar alternativas. (SafeDoor)</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas, Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	209/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.12 Seguridad desde el diseño y por defecto</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de procedimientos de seguridad</li> <li>• Integración de la seguridad en el ciclo de vida de desarrollo</li> <li>• Definición de mecanismos para que la seguridad se tengan en cuenta desde el inicio de los proyectos.</li> <li>• Integración de la revisión de seguridad en la integración</li> <li>• continua de aplicaciones.</li> <li>• Apoyo, seguimiento y directrices para las funciones que recaen en los perfiles de responsables Internos del Cabildo.</li> <li>• Apoyo en la valoración de los sistemas de información.</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas, Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	210/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.13 Mejora en la gestión de accesos (internos y externos)</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de doble factor en usuarios del CIT y usuarios con acceso a sistemas del CIT. Protección cuentas de administración de soluciones en nube.</li> <li>• Implantación doble factor de autenticación en sistema expuestos a Internet.</li> <li>• Herramienta adecuada para la gestión de contraseñas con trazabilidad y configuraciones de permisos de acceso según necesidades-</li> <li>• Análisis, licitación e implantación de solución PAM (Acceso de cuentas privilegiadas)</li> <li>• Rediseño del portal de acceso externo a los empleados con una nueva herramienta.</li> <li>• Implantación de mejoras de acceso para los proveedores.</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	211/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.14 Securización de dispositivos móviles y portátiles</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de nueva herramienta con capacidades de antivirus en los dispositivos móviles.</li> <li>• Mejora en la gestión de actualizaciones de los dispositivos móviles.</li> <li>• Protección de la información en dispositivos portátiles.</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	212/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.15 Sistema de Análisis y de gestión de vulnerabilidades</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licitación e implantación de herramienta.</li> <li>• Descubrimiento activo y automatizado mediante escaneos continuos.</li> <li>• Listados detallados de los activos, sistemas y sus riesgos asociados.</li> <li>• Reducción del tiempo de detección de activos en riesgo.</li> <li>• Priorización de la remediación, enfocando esfuerzos en reducir los activos con mayor riesgo y exposición en Internet.</li> <li>• Incorporación de la herramienta del CCN- ELSA para la vigilancia de la superficie de ataque externa con el objeto de mejorar la prevención de la seguridad.</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	213/220	

<b>EJE</b>	<i>Transformación y Modernización Digital</i>
<b>P.5.16 Centro de operaciones de Seguridad</b>	
Descripción/Objetivos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de mandos: correlación de eventos de seguridad</li> <li>• Definición de la estructura organizativa necesarias para implantar el Centro de Operaciones de Seguridad en el Cabildo que de apoyo y servicio a las entidades (ayuntamientos y otras posibles entidades del Sector Público Insular)</li> <li>• Definición de la arquitectura de servicios y herramientas</li> <li>• Definición del marco procedimental que de soporte a los servicios y herramientas del Centro de Operaciones de Seguridad</li> </ul>	
Responsable	
Unidad de Seguridad	
Servicios Colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	214/220	

Cronograma Eje 1: Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa

	2025	2026	2027	2028
P.1.1 Portal web Municipal: Gestión de consultas municipales				
P.1.2 Renovación de sellos EFQM y Cartas de servicio de la Oficina Municipal				
P.1.3 Ampliación de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales				
P.1.4 Plataforma de explotación de resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía				
P.1.5 Servicios integrales de atención ciudadana				
P.1.6 Potenciar la obtención y renovación de las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana				
P.1.7 Modelo de Participación Ciudadana en el Cabildo Insular y su Sector Público				
P.1.8 Creación de la Unidad de canales Digitales de Atención Ciudadana				
P.1.9 Mejora del proceso automatizado para la integración de datos de los indicadores de Atención Ciudadana				

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqgXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	215/220	

Cronograma Eje 2: Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía

	2025	2026	2027	2028
P.2.1 Implantación de la Firma biométrica	■			
P.2.2 Mejora del Registro de Terceros en la sede		■		
P.2.3 Mejora de la atención ciudadana: medidas de proactividad y funcionario habilitado		■	■	
P.2.4 Creación de la Oficina del Sector Público Insular	■			
P.2.5 Estrategia Corporativa para el Sector Público Insular		■	■	■
P.2.6 Implantación del canal de denuncias	■			
P.2.7 Restauración de Montaña Fagundo como nuevo modelo de gestión de Espacio Natural	■	■	■	
P.2.8 Mejora del Sistema de Gestión de Recaudación	■			
P.2.9 Implantación del Registro corporativo de apoderamientos	■			
P.2.10 Implantación del nuevo Sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife	■	■	■	
P.2.11 Seguimiento de Autorizaciones de Medio Ambiente		■	■	
P.2.12 Mejora del Registro de Convenios	■			
P.2.13 Herramienta de gestión de Tribunales de selección y Comisiones de valoración de concursos de méritos	■			
P.2.14 Sede del empleado/Servicios/App del empleado	■			
P.2.15 Implantación de la Plataforma de Gestión Patrimonial del Cabildo			■	■

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	216/220	



Cronograma Eje 3: Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo

	2025	2026	2027	2028
P.3.1 Promover el trabajo colaborativo y en red en el Cabildo				
P.3.2 Integración y digitalización de los datos del personal del Cabildo y sus Organismos Autónomos				
P.3.3 Expediente electrónico de Personal y Registro de Personal. Tarjeta identificativa				
P.3.4 Mejora de los procesos y de las herramientas de gestión de la formación del personal				
P.3.5 Proyecto Piloto para la gestión de portafolios de proyectos: Plan de Infancia				
P.3.6 Impulso de la Gestión de Proyectos y Servicios: Metodología y herramientas				
P.3.7 Impulso del uso del Dato en el Cabildo				
P.3.8 Introducción de Proyectos de Inteligencia Artificial en el Cabildo				
P.3.9 Sistema de Información Avanzado para la Planificación Estratégica y Operativa de RRHH				
P.3.10 Implantación progresiva del nuevo sistema de evaluación del desempeño				
P.3.11 Diseño e implantación de una metodología para facilitar la Gestión del cambio				
P.3.12 Archivo General				
P.3.13 Política de Gestión Documental del Cabildo				
P.3.14 Generación automatizada de documentación mediante IA : Pliegos administrativos de Innovación				
P.3.15 Mejora de la acogida, capacitación y finalización de la etapa laboral del personal del Cabildo				
P.3.16 Definición de la Carta de Servicios de la Asesoría Jurídica				

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L61nWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	217/220	

P.3.17 Implantación de la Dirección por Objetivos			
P.3.18 Gestión de criterios comunes en la DI de Hacienda			
P.3.19 Estrategia de Movilidad de la Reserva de la Biosfera Macizo de Anaga			
P.3.20 Plataforma de seguimiento continuo de presupuestos y gestión de personal del Sector Público Insular			

Cronograma Eje 4: Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos

	2025	2026	2027	2028
P.4.1 Gestión del conocimiento jurídico/económico				
P.4.2 Normalización de plantillas y generación automática de documentos en los procedimientos de las familias de autorizaciones, subvenciones, becas y ayudas				
P.4.3 Actualización y mejora del registro de contratos				
P.4.4 Mejoras en la aplicación de Secretaria y racionalización y simplificación de los actos administrativos				
P.4.5 Normalización de plantillas y generación automática de documentos en los procedimientos de las familias de contratación				
P.4.6 Fijación de criterios de régimen jurídico y procedimental que impliquen o redunden en la racionalización y simplificación de los procesos asociados a la familia de ayudas, becas y subvenciones				
P.4.7 Fijación de criterios de régimen jurídico y procedimental asociado a la contratación				
P.4.8 Generación del Expediente Electrónico del Cabildo				
P.4.9 Integración del gestor con Secretaría				
P.4.10 Simplificación del portal de transparencia para reducción de la carga manual				
P.4.11 Integración con la BDNS				

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	218/220	



P.4.12 Mejoras del Gestor de Expedientes			
P.4.13 Automatización de los procesos de gestión			
P.4.14 Normalización y Simplificación de los Procedimientos del Cabildo			
P.4.15 Implantación del gestor de expedientes en Defensa Jurídica			

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	219/220	

Cronograma Eje 5: Transformación y Modernización Digital

	2025	2026	2027	2028
P.5.1 Cambio de Paradigma: del documento al dato				
P.5.2 Nube insular: Migración sedes de Ayuntamientos a las infraestructuras del Cabildo, nuevos portales web, homogenización Portales Transparencia				
P.5.3 Cambio de arquitectura de red del Cabildo – hacia la Nube híbrida				
P.5.4 Mejora del Centro de Procesamiento de Datos del Cabildo				
P.5.5 Integración de nuevos servicios de Virtualización de los Ayuntamientos en el Cabildo				
P.5.6 Definición e implantación del Nuevo modelo digital de puesto de trabajo				
P.5.7 Renovación y actualización de infraestructuras hardware y software TIC				
P.5.8 Definición y certificación de la carta de Servicios TIC del Cabildo				
P.5.9 Adecuación a la Directiva NIS2				
P.5.10 Mejora en la protección de correo				
P.5.11 Solución de USB – SEGURO				
P.5.12 Seguridad desde el diseño y por defecto				
P.5.13 Mejora en la gestión de accesos (internos y externos)				
P.5.14 Securización de dispositivos móviles y portátiles				
P.5.15 Sistema de Análisis y de gestión de vulnerabilidades				
P.5.16 Centro de operaciones de Seguridad				

<b>Código Seguro De Verificación</b>	eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Nieves Belén Pérez Vera - Vicesecretaria General Accidental Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	30/01/2025 13:14:25	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/eK6-ZrqqXwc_bm_7L6lnWg</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	220/220	