



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





## **Eje 1. Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa**



**P1.1 Portal web Municipal: Gestión de consultas municipales**

## Descripción/Objetivos

El proyecto tiene como objetivo desarrollar un sistema integrado de gestión de consultas y ticketing municipal a través del portal web del Cabildo.

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.

Objetivos del proyecto:

- Mejorar la resolución de consultas: Proveer una herramienta dinámica y eficiente que permita atender dudas y gestionar solicitudes de manera ágil.
- Implantar un sistema de ticketing municipal: Establecer un proceso centralizado para registrar, monitorizar y resolver consultas y peticiones.
- Integrar servicios adicionales: Facilitar la solicitud de servicios de la Oficina Municipal y otros trámites, ampliando las funcionalidades disponibles en el portal.
- 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.

Beneficios esperados:

- Eficiencia en la atención: Reducción de tiempos en la resolución de consultas gracias a la automatización y centralización del sistema.
- Accesibilidad y usabilidad: Mayor facilidad para que los municipios accedan y gestionen sus solicitudes a través de un portal intuitivo.
- 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.
- 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

### P1.3 Ampliación de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales

#### Descripción/Objetivos

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.

Los centros actúan como espacios clave para el aprendizaje, la capacitación y el acceso a herramientas tecnológicas, contribuyendo al desarrollo personal, profesional y comunitario.

Objetivos del proyecto:

- 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.
- Promover competencias digitales: Ofrecer programas formativos y recursos que permitan a la ciudadanía adquirir habilidades clave para desenvolverse en un entorno digital.
- Impulsar el interés por las TIC: Desarrollar actividades y campañas que fomenten la curiosidad y participación en el ámbito tecnológico.
- Orientar al servicio público: Asegurar que las acciones de los centros estén alineadas con las necesidades de la ciudadanía.

Beneficios esperados:

- 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:

- 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*

### **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

**P.1.6 Potenciar la obtención y renovación de las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana**

## Descripción/Objetivos

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.

Objetivos del proyecto:

- Renovado la Certificación AENOR Carta de Servicios 2024-2027
- Renovado la certificación del modelo de gestión EFQM 2024-2027
- Renovado la Certificación AENOR Accesibilidad de las Oficinas de Atención Ciudadana de Palacio Insular e Icod de Los Vinos

## Responsable

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

## Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Patrimonio y Mantenimiento

### P.1.7 Modelo de Participación Ciudadana en el Cabildo Insular y su Sector Público

#### Descripción/Objetivos

Objetivos: Consolidar el modelo de Participación Ciudadana del ECIT, a través de:

1. Elaborar y aprobar protocolo de participación ciudadana corporativo que establezca como mínimo:
  - a. Un concepto de participación ciudadana homogéneo para la ECIT y su Sector Público.
  - b. Indicadores de seguimiento y evaluación transversales.
  - c. Gestión y uso del canal web corporativo.
  - d. Pautas de comunicación del ECIT y su Sector Público con el Área competente en el fomento de la participación ciudadana.
2. Orientar y asesorar en la materia de participación ciudadana al resto de Áreas del ECIT y su Sector Público.
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.
4. Difundir el canal web [cabildoabierto.tenerife.es](http://cabildoabierto.tenerife.es) disponible para el ECIT y su Sector Público, como herramienta de participación ciudadana y repositorio de recursos relacionados.
5. Adaptar [cabildoabierto.tenerife.es](http://cabildoabierto.tenerife.es) en función de las nuevas demandas que puedan surgir.
6. Recopilar anualmente las acciones participativas realizadas en el ECIT y su Sector Público.
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).

#### 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

### **P.1.8 Creación de la Unidad de canales Digitales de Atención Ciudadana.**

#### Descripción/Objetivos

- 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.
- 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

#### Responsable

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

#### Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Prensa

**EJE**

*Gobierno Abierto  
y Gobernanza Participativa*

**P.1.9 Mejora del proceso automatizado para la integración de datos de los indicadores de Atención Ciudadana.**

Descripción/Objetivos

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

Este proyecto dará respuesta a los procesos de evaluación de las auditorías del modelo de gestión EFQM.

Responsable

Servicio Técnico de Planificación y Estrategia TIC

Servicios Colaboradores

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios



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



**EJE**

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

### **P.2.1 Implantación de la Firma biométrica.**

#### Descripción/Objetivos

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:

- **Autenticación robusta:** La firma biométrica utiliza características únicas (como la presión, velocidad y ritmo de la firma) que son difíciles de falsificar.
- **Trazabilidad:** Permite asociar de manera inequívoca una firma a una persona, reduciendo riesgos de suplantación de identidad.
- **Reducción de tiempos:** Los trámites se vuelven más rápidos al eliminar la necesidad de imprimir y firmar documentos en papel.
- **Procesos automatizados:** Los documentos firmados digitalmente pueden integrarse directamente en los sistemas electrónicos, facilitando su almacenamiento y procesamiento.
- **Menor uso de papel:** Se elimina el gasto en papel, impresoras y tinta, contribuyendo también a objetivos de sostenibilidad.
- **Reducción de espacio físico:** Al almacenar las firmas y los documentos digitalmente, se minimizan los requisitos de archivo físico.
- **Comodidad:** Los ciudadanos pueden firmar documentos de forma rápida y sencilla, sin necesidad de llevar documentos físicos o firmar repetidamente.
- **Acceso remoto:** En algunos casos, la tecnología puede implementarse para trámites online, ampliando el alcance del servicio.
- **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.
- **Auditabilidad:** Los sistemas biométricos generan registros seguros que facilitan auditorías y revisiones posteriores.

#### Responsable

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios (Atención a la Ciudadanía y Transparencia)

#### Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

**EJE**

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

## **P.2.2 Mejora del Registro de Terceros en la sede**

### Descripción/Objetivos

Conjunto de iniciativas relacionadas con la mejora de la Base de datos de Terceros y su relación con la ciudadanía

- a. Posibilitar su consulta desde la sede, como por ejemplo hace el Gobierno de Canarias:
    - i. <https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/tramites/4001>, añadiendo la posibilidad de presentar una solicitud de alta/modificación de terceros.
  - 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.
  - 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.
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.

### Responsable

Servicio Administrativo de Gestión Financiera y Tesorería.

### 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*

### **P.2.3 Mejora de la atención ciudadana: medidas de proactividad y funcionario habilitado**

#### Descripción/Objetivos

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

1. Posibilitar la proactividad de la administración hacia la ciudadanía.
2. Desarrollar formularios de solicitud con datos precargados en todos los procedimientos administrativos en los que sea posible.
3. Realización de encuestas a la finalización de la presentación
4. Ofrecer la reutilización de documentos presentados anteriormente
5. Configurar la figura de "funcionario/a habilitado/a" para la realización de trámites a personas con dificultades tecnológicas.
  - a. Como gestionar el recibí de los documentos aportados por los ciudadanos
  - b. Certificados de funcionarios habilitados
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

#### Responsable

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

#### Servicios colaboradores

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

**EJE**

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

### **P.2.4 Creación de la Oficina del Sector Público Insular**

#### Descripción/Objetivos

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.

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

**EJE**

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

### **P.2.5 Estrategia Corporativa para el Sector Público Insular**

#### Descripción/Objetivos

El presente proyecto se iniciará una vez se constituya la nueva Oficina del Sector Público Insular (proyecto *P.2.4 Creación de la Oficina del Sector Público Insular*, del presente Plan), en tanto que será el órgano encargado de acometer el mismo, a través de los siguientes hitos principales:

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.
2. Puesta en común con las entidades dependientes y áreas de la Corporación vinculadas, para sugerencias y observaciones.
3. Aprobación del Plan estratégico del SPI.
4. Implementación progresiva de las distintas actuaciones del Plan a través de grupos focales específicos constituidos para cada una de las mismas.

Objetivos y contenido mínimo del Plan:

- a. Simplificación de los procesos administrativos.
- 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),
- c. Licitación, desarrollo e implementación de la plataforma software de gestión del sector público insular (“GESPI”).
- d. Mejora, de los procesos de contratación de las entidades del SPI
- e. Mejora en los procesos de supervisión, coordinación, asistencia y apoyo en la gestión de los recursos humanos de las entidades del SPI.
- f. Implantación de la metodología de gestión de proyectos
- g. Definición y desarrollo de planes específicos de formación para el SPI.
- 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

EJE

Mejora de los servicios internos y de atención a la ciudadanía

## P.2.6 Implantación del canal de denuncias

### Descripción/Objetivos

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 *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*. Este marco normativo regula la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y casos de corrupción, estableciendo los **requisitos** necesarios para que las organizaciones públicas y privadas promuevan la transparencia y la integridad en su gestión. Objetivos del proyecto:

- Cumplir con la normativa vigente: Implementar un canal de denuncias acorde a las disposiciones de la *Ley 2/2023* asegurando la protección de los informantes y el tratamiento adecuado de las denuncias.
- Garantizar la confidencialidad: Diseñar un sistema seguro que proteja la identidad de los denunciantes, fomentando la confianza en el uso del canal.
- 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 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

<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): 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>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	

**EJE**

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

## **P.2.10 Implantación del nuevo Sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife**

### Descripción/Objetivos

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:

- Hito 0 - Aprobación de la planificación detallada del Proyecto.
- Hito 1 - Configuración y parametrización base o inicial del sistema completo junto con una batería de pruebas completa.
- 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.
- 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.
- 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.
- Hito 5 – Verificación del correcto funcionamiento general de la aplicación por los responsables del CIT.
- Hito 6 – Verificación del correcto funcionamiento general de la aplicación por los responsables del CIT.

### Responsable

Oficina de Contabilidad

### Servicios colaboradores

Servicios de la DI de Hacienda, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas y Servicios Gestores

<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: 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	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas	

**EJE**

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

**P.2.12 Mejora del Registro de Convenios**

Descripción/Objetivos

1.- Revisión de la instrucción de contratos

2.- Mejora en la usabilidad del registro de convenios.

3.-Análisis e implantación de la interoperabilidad entre el registro de convenios y el gestor de expedientes electrónico

Responsable

Vicesecretaría General

Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

## P.2.13 Herramienta de gestión de Tribunales de selección y Comisiones de valoración de concursos de méritos

### Descripción/Objetivos

#### Problemas que atiende.

- Agilizar los procedimientos de selección de personal de nuevo ingreso y listas de reserva y de provisión de puestos de trabajo.
- Modernizar la gestión administrativa de ambos procedimientos.

#### 2. Objetivo estratégico al que atiende.

- Automatización de la obtención de datos del personal para su valoración en los citados procedimientos.
- 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.
- 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.
- Automatización de la gestión de las indemnizaciones de los miembros de Tribunales y Comisiones.

#### 3. Objetivos / Hitos del programa.

##### Selección de personal:

- Obtención automática de los datos de los aspirantes.
- Automatización de la lista provisional y definitiva de admitidos y excluidos.
- Valoración automática de la fase de oposición y de concurso.
- Automatización de la propuesta de adjudicación de puestos y nombramiento del personal.
- Período de prácticas.
- Abono en nómina de las asistencias a las sesiones del Tribunal.
- Certificado de asistencia a las sesiones del Tribunal.
- Actas de las sesiones.

##### Concursos de provisión:

- Presentación a través de la Sede electrónica de la solicitud de participación.
- Obtención automática de los datos del personal.
- Valoración automática de los méritos.
- Propuesta de adjudicación de puestos a partir de la puntuación obtenida por puesto solicitado y preferencias del personal.
- Abono en nómina de las indemnizaciones a las sesiones de la Comisión.
- Certificado de asistencia a las sesiones de la Comisión.
- Actas de las sesiones.

Responsable

Servicio Administrativo de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo

Servicios colaboradores

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>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	
<p>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.</p>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos	

**EJE**

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

### **P.2.15 Implantación de la Plataforma de Gestión Patrimonial del Cabildo**

#### Descripción/Objetivos

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.

Objetivos del proyecto:

- 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.
- 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.
- 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.

Beneficios esperados:

Gestión patrimonial centralizada y eficiente, Conciliación automática con la contabilidad, Mejora en la trazabilidad, Mayor interoperabilidad

Responsable

Jefatura Funcional de Arquitectura y Patrimonio

Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Oficina de Contabilidad



**Eje 3. 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.

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

### **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.

3.m. Plan de mejora relacionado con el puesto de trabajo o con el Servicio de adscripción.

3.n. Otras acciones a valorar.

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.

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”.

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>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	

### P.3.4 Mejora de los procesos y de las herramientas de gestión de la formación del personal

#### Descripción/Objetivos

#### 1. Problemas que atiende.

- Dispersión de datos derivados de la gestión del Plan de formación corporativo y de la formación externa del personal.
- Automatizar tareas para agilizar los procesos y la gestión de datos.

#### 2. Objetivo estratégico al que atiende.

- Mejora de los recursos, aplicaciones y plataformas de formación para el personal.
- Incremento de la oferta formativa de la corporación.
- Modernizar la gestión administrativa del Plan de Formación corporativo y de la integración de datos de Formación autorizada como Formación externa.
- Proveer de datos a los proyectos sobre expediente electrónico del personal y nuevo sistema de evaluación del desempeño (productividad progresiva).

#### 3. Objetivos / Hitos del programa.

- Identificación recursos, aplicaciones y plataformas de formación.
- Identificación de necesidades de automatización e implementación de soluciones.
- Integración con otros sistemas.
- Obtención de documentación y datos para la gestión administrativa, elaboración de estadísticas, diseño del Plan, certificados de asistencia, etc.

#### 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

**EJE**

*Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo*

### **P.3.5 Proyecto Piloto para la gestión de portafolios de proyectos: Plan de Infancia**

#### Descripción/Objetivos

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:

- Desconocimiento de datos clave (acciones realizadas, beneficiarios, etc.).
- Dificultades en la recopilación de información desagregada por género y edad.
- Desconexión entre indicadores y acciones.
- Ausencia de una herramienta para seguimiento técnico de los proyectos.

A través de este proyecto se propone implantar y configurar una herramienta que pueda dar respuesta a estos problemas, que tenga las siguientes características:

- Acceso privado: Para el personal del Cabildo y su Sector Público.
- Interfaz intuitiva: Capaz de filtrar por áreas, proyectos y acciones.
- Gestión y seguridad de datos: Capacidad de almacenamiento y protección de información.
- Análisis y visualización: Permitir comparaciones, análisis estadísticos y generación de gráficos.
- Automatización: Calcular indicadores y generar informes de forma sencilla.
- Integración: Evaluar la Relación con el gestor de expedientes en proyectos presupuestados.

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

**EJE**

*Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo*

### **P.3.6 Impulso de la Gestión de Proyectos y Servicios: Metodología y herramientas**

#### Descripción/Objetivos

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.

Objetivos del proyecto:

- Capacitar al personal del Cabildo: Ofrecer formación especializada para que los empleados adopten metodologías de gestión de proyectos y servicios.
- 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.
- Promover una cultura de gestión basada en buenas prácticas
- 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.

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

**P.3.7 Impulso del uso del Dato en el Cabildo**

## Descripción/Objetivos

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.

Potenciar el enfoque de reutilización de datos por los diferentes servicios del Cabildo, Sector Público Insular (SPI), otras entidades y la ciudadanía

Gestionar la aprobación de la Estrategia del Dato y conformación de la Unidad del Dato del Cabildo

1. Priorización de actuaciones relacionadas con el dato en el Cabildo
2. Simplificación de la publicación de la información en el portal de transparencia
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...
4. Desarrollo de los distintos proyectos y actuaciones relacionadas con el dato
  - a. Cuadro de Mando Integral para la Estrategia de Modernización.
  - b. Cuadro de Mando Integral del SPI.
  - c. Desarrollo del Cuadro de mando de violencia de género IASS
  - d. Desarrollo del Cuadro de Mandos de Planificación de RRHH
  - e. Cuadro de mandos de Ciberseguridad del Cabildo

## Responsable

Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

## Servicios colaboradores

Servicios peticionarios de proyectos del dato

**EJE**

*Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo*

### **P.3.8 Introducción de Proyectos de Inteligencia Artificial en el Cabildo**

#### Descripción/Objetivos

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:

1. Asistente/chatbot para el usuario de la sede electrónica y consulta de los contenidos de los portales del Cabildo
2. Asistente/chatbot interno como Punto de información al empleado del Cabildo
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
4. Asistente para el personal de atención ciudadana, para apoyar las consultas
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
6. Modelo de Clasificación de quejas/sugerencias

#### Responsable

Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

#### Servicios colaboradores

Servicios peticionarios de proyectos del dato

### P.3.9 Sistema de Información Avanzado para la Planificación Estratégica y Operativa de RRHH

#### Descripción/Objetivos

#### 1. Problemas que atiende.

- Datos fragmentados y desestructurados de herramientas digitales ya operativas que dificultan su uso en la planificación estratégica y operativa de recursos humanos.
- Ausencia de integración entre los datos históricos de personal, los análisis de puestos y los procesos operativos de los Servicios de la Corporación.
- Falta de un enfoque sistemático para analizar procesos, puestos de trabajo cargas laborales, información de personal y su impacto en la eficiencia organizativa.

#### 2. Objetivo estratégico al que atiende.

- 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.

#### 3. Objetivos / Hitos del programa.

1. Recopilar y estructurar métricas clave de herramientas digitales ya existentes, para su integración en la planificación.
2. Realizar un análisis exhaustivo de puestos y procesos para enriquecer la información existente y detectar fases críticas (cuellos de botella).
3. 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.
4. Implementar herramientas analíticas avanzadas para identificar causalidades, prever necesidades futuras y optimizar la asignación de recursos humanos.
2. Diseñar cuadros de mando interactivos para la visualización de datos y toma de decisiones basadas en evidencia, apoyados por herramientas de Inteligencia Artificial.
6. Automatización de documentos administrativos.

Responsable

Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos

Servicios colaboradores

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

### P.3.10 Implantación progresiva del nuevo sistema de evaluación del desempeño

#### Descripción/Objetivos

#### 1. Problemas que atiende.

- 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.

#### 2. Objetivo estratégico al que atiende.

- Impulsar un nuevo modelo de gestión basado en la Dirección por Objetivos y la Evaluación de las políticas públicas.

#### 3. Objetivos / Hitos del programa.

1. 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:
  - Definición de los datos, automatización de procesos e integración de sistemas para obtener la información que determina la clasificación en niveles.
  - Determinar el procedimiento y la forma de registro de los datos.
  - Control de datos del personal que desempeña funciones en el sector público insular y la corporación.
  - Procedimiento, registro y automatización de cambios y de reconocimiento de nivel.
2. 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.
3. Realizar análisis de la formación realizada hasta el momento por el empleado.
4. Determinar el procedimiento y la automatización para el cómputo como días trabajados de los días por IT por enfermedad grave. Integración en productividad anual.
5. 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.
6. Traspaso de información a nóminas.
7. Protocolizar el sistema para una adecuada gestión del conocimiento.

Responsable

Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones

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

### P.3.11 Diseño e implantación de una metodología para facilitar la Gestión del cambio

#### Descripción/Objetivos

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.

**Objetivo General:**  
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.

#### Objetivos Específicos:

1. Diseñar una metodología de gestión del cambio alineada con las necesidades y características del Cabildo.
2. Establecer estrategias para identificar y mitigar la resistencia al cambio.
3. Desarrollar herramientas y guías prácticas para apoyar a los responsables en la implementación de cambios.
4. Capacitar a los equipos en la metodología para promover una cultura de cambio positivo.
5. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de los cambios realizados.

#### Resultados Esperados:

- Metodología de gestión del cambio adaptada y aplicada en las áreas clave.
- Equipos formados y capacitados para gestionar procesos de transformación.
- Reducción de la resistencia al cambio y mejora en la adaptación organizacional.
- Mayor agilidad en la implementación de iniciativas estratégicas y operativas.

#### Responsable

Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

#### Servicios colaboradores

Jefatura Funcional de Transformación Digital

**EJE**

*Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo*

### **P.3.12 Archivo General**

#### Descripción/Objetivos

##### Acciones Generales:

- Revisar, aprobar y casar con el gestor de expedientes electrónicos el cuadro de clasificación de series documentales.
- Crear la Comisión de Valoración Documental.
- Aprobar tablas de valoración documental para series de alto volumen documental.

##### Gestión del Archivo en Papel:

- Revisar y actualizar los procesos de transferencia, préstamos, consulta y acceso para ciudadanos/investigadores.
- Implantar una herramienta informática para gestionar el archivo en papel y su índice/inventario.
- Publicar las actas históricas ya digitalizadas en el portal web del Cabildo.

##### Gestión del Archivo Electrónico Único:

- Analizar los requisitos del expediente electrónico para transferencia, custodia y préstamo en el Archivo Electrónico Único.
- Implantar una aplicación específica para gestionar el Archivo Electrónico Único.

#### Responsable

Vicesecretaría General

#### Servicios colaboradores

Jefatura de Área de Transformación Digital, Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

## P.3.13 Política de Gestión Documental del Cabildo

## Descripción/Objetivos

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.

## Objetivos del proyecto:

- Definir un marco normativo: Establecer los principios, procedimientos y responsabilidades para una gestión documental homogénea en todas las áreas del Cabildo.
- Asegurar la conformidad legal: Cumplir con las normativas aplicables en materia de archivo, transparencia y protección de datos.
- Optimizar la gestión documental: Proveer lineamientos claros para el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su archivo o eliminación.
- Facilitar la digitalización y modernización: Integrar la gestión documental en los procesos de transformación digital del Cabildo, promoviendo el uso de herramientas electrónicas.
- 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.

## Beneficios esperados:

- Mayor eficiencia administrativa: Reducción de tiempos y costos en la gestión y consulta de documentos.
- Transparencia y trazabilidad: Garantizar un acceso claro y controlado a los documentos, fortaleciendo la rendición de cuentas.
- Conservación del patrimonio documental: Preservar la memoria institucional y el valor histórico de los documentos clave.
- 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.
- Cumplimiento normativo: Evitar riesgos legales asociados a la gestión inadecuada de documentos.

Responsable

Vicesecretaría General

<b>EJE</b>	<i>Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo</i>
<b>P.3.14 Generación automatizada de documentación mediante IA: Pliegos administrativos de Innovación.</b>	
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> <p>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.</p>	
Responsable	
Servicio Técnico de Innovación	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

**EJE**

*Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo*

**P.3.15 Mejora de la acogida, capacitación y finalización de la etapa laboral del personal del Cabildo**

Descripción/Objetivos

**Problemas que atiende.**

- 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.
- Problemas relacionados con la adquisición de los conocimientos necesarios para el nuevo personal del Cabildo.
- No contar con plataformas de formación que aprovechen los avances tecnológicos actuales.

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

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

**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

**EJE**

*Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo*

### P.3.16 Definición de la Carta de Servicios de la Asesoría Jurídica.

#### Descripción/Objetivos

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:

- 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.
- Establecer compromisos de calidad: Determinar los indicadores clave y los estándares de servicio que la Asesoría Jurídica se compromete a cumplir.
- 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.
- Garantizar la transparencia y la rendición de cuentas: Formalizar los compromisos de la Asesoría Jurídica con la calidad y la mejora continua.

Beneficios esperados: Claridad en la prestación de servicios, Mejoras en la calidad del servicio, Fomento de la transparencia, Optimización de procesos

Responsable

Asesoría Jurídica

<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>	
Descripción/Objetivos	
<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>	
Responsable	
Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas y Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

**EJE**

*Gestión del conocimiento y de los procesos de trabajo*

### **P.3.18 Gestión de criterios comunes en la DI de Hacienda**

#### Descripción/Objetivos

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.

Objetivos del proyecto:

- Planificar y reforzar la contratación administrativa: Racionalizar los procedimientos de contratación para reducir los tiempos de gestión y mejorar la eficiencia.
- 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.
- 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.
- Resolver conflictos heredados: Identificar y abordar los escenarios conflictivos existentes en los procesos administrativos, proponiendo soluciones sostenibles.

Beneficios esperados:

- Mayor eficiencia en la contratación: Reducción de tiempos y carga de trabajo mediante la adopción de procesos estandarizados.
- Transparencia y uniformidad: Establecimiento de criterios comunes que promuevan la coherencia en las decisiones y procedimientos administrativos.
- Optimización de recursos: Minimización de redundancias y errores en la gestión de contratación y contabilidad.
- Capacidad de resolución de conflictos: Identificación y resolución de problemas históricos que afectan a los procedimientos administrativos.
- Modernización de los procesos de Hacienda: Fomento de la digitalización y automatización de los procesos mediante el uso del nuevo sistema de gestión contable.

#### Responsable

Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

#### Servicios colaboradores

Servicios de la Dirección Insular de Hacienda, Servicios Gestores

EJE

Gestión del conocimiento y de los procesos de trabajo

### P.3.19 Estrategia de Movilidad de la Reserva de la Biosfera Macizo de Anaga

#### Descripción/Objetivos

**PROYECTO PILOTO.** 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.

Objetivos del proyecto:

- 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.
- 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.
- 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.

Beneficios esperados:

- Reducción de la sobrecarga vial: Disminución del impacto del tráfico en las principales vías y aparcamientos de la Reserva.
- 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.
- Protección del entorno natural: Minimización del impacto ambiental en una de las áreas más valiosas de Tenerife.
- Movilidad más eficiente y sostenible: Creación de sistemas de movilidad adaptados a las características del territorio y a las necesidades de residentes y visitantes.
- Toma de decisiones basada en datos: Uso de información precisa para diseñar medidas efectivas y evaluar su impacto a lo largo del tiempo.

Responsable

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

### P.3.20 Plataforma de seguimiento continuo de presupuestos y gestión de personal del Sector Público Insular

#### Descripción/Objetivos

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.

Objetivos del proyecto:

- Integrar los datos de plantillas: Consolidar la información relacionada con las plantillas de personal en una única plataforma para facilitar su análisis y gestión.
- 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.
- 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.

Beneficios esperados:

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

#### Responsable

Oficina del Sector Público Insular

#### Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC



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



<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>  <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>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>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>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>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>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>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>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>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>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	
<p>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</p> <p>Automatización de la generación de los recordatorios de la actualización de la información de aquellos indicadores que no sean automatizables.</p>	
Responsable	
Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones	
Servicios colaboradores	
Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC	

<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	

**EJE**

*Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos*

### **P.4.12 Mejoras del Gestor de Expedientes**

#### Descripción/Objetivos

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).
2. Integración del Gestor de Expedientes con Microsoft SharePoint
3. Integración con Carpeta Ciudadana. Adhesión a la Carpeta ciudadana estatal
4. Remisión a justicia u otros organismos y puesta a disposición del expediente a interesados
5. Incrementar la tramitación electrónica de expedientes con la incorporación de nuevas tipologías de procedimientos.

#### Responsable

Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

#### Servicios colaboradores

Área de Transformación Digital, y diferentes servicios según necesidad

<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. 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	

**P.4.14 Normalización y Simplificación de los Procedimientos del Cabildo**

## Descripción/Objetivos

1. Dar respuesta a la necesidad de normalizar y simplificar los diferentes procedimientos del Cabildo de Tenerife.
2. Agilizar los procedimientos y trámites mediante la elaboración de documentos normalizados adecuados a la regulación normativa
3. Creación del Catálogo de procedimientos internos
4. Creación de guías para su tramitación.
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).
6. Reducción de tiempos de respuesta de los informes preceptivos de los órganos transversales internos.
7. Análisis y gestión de los flujos de trabajo entre servicios técnicos y servicios administrativos para su mejora y simplificación.
8. Racionalizar la tramitación específica que se está realizando relativa a la comprobación de la inscripción y de los certificados de deudas.

## Responsable

Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

## Servicios colaboradores

Diferentes servicios, dependiendo del escenario

<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	



## **Eje 5. Transformación y Modernización Digital**



**P.5.1 Cambio de Paradigma: del documento al dato**

## Descripción/Objetivos

Extracción de la información del patrimonio documental del Cabildo de cara a posibilitar:

- Consultas sobre los contenidos de los documentos
- Análisis de la información
- Generación automatizada de la documentación

Posibilitar escenarios de actuaciones automatizadas que permitan una tramitación más ágil, rápida y eficiente

1. Posibilitar el análisis de la información generada, normalización, simplificación de la documentación: plantillas
2. Identificación de fragmentos y reutilización de fragmentos en plantillas.
3. Generación de plantillas de documentos

## Responsable

Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

## Servicios colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

**P.5.2 Nube insular: Migración sedes de Ayuntamientos a las infraestructuras del Cabildo, nuevos portales web, homogenización Portales Transparencia**

Descripción/Objetivos

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.

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

Fomentar la reutilización y las sinergias de los diferentes entornos del Cabildo para la prestación de servicios municipales

Responsable

Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

### **P.5.3 Cambio de arquitectura de red del Cabildo – hacia la Nube híbrida**

#### Descripción/Objetivos

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.
2. Analizar las posibilidades de colaboración de este cambio tecnológico entre el Cabildo y el Sector Público Insular
3. Analizar las posibilidades de colaboración de este cambio tecnológico entre el Cabildo y las entidades del tercer sector
4. No se ha avanzado hacia una arquitectura más resiliente, que es la más utilizada en las empresas.

#### Responsable

Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

<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	

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

**P.5.5 Integración de nuevos servicios de Virtualización de los Ayuntamientos en el Cabildo**

Descripción/Objetivos

1. Integración de nuevos servicios de Virtualización de los Ayuntamientos en el Cabildo.
2. Diseñar y desarrollar una serie de infraestructuras digitales y soportes tecnológicos para avanzar en la construcción de una Administración Insular digitalizada.

Responsable

Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

**P.5.6 Definición e implantación del Nuevo modelo digital de puesto de trabajo**

Descripción/Objetivos

1. Definición del nuevo modelo de puesto de trabajo (virtualizado) y el SO asociado
2. Organización de las compras para los próximos 4-5 años con la definición de puestos definida anteriormente.

Responsable

Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

<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>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>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	
Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público Insular, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	

<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	

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

**P.5.11 Solución de USB – SEGURO**

Descripción/Objetivos

- Minimización del uso de dispositivos de almacenamiento externo. Identificación de casuísticas y propuesta de alternativas.
- Implantación de dispositivos USB seguros para los casos en los que no se puedan utilizar alternativas. (SafeDoor)

Responsable

Unidad de Seguridad

Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas, Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

**P.5.12 Seguridad desde el diseño y por defecto**

## Descripción/Objetivos

- Automatización de procedimientos de seguridad
- Integración de la seguridad en el ciclo de vida de desarrollo
- Definición de mecanismos para que la seguridad se tengan en cuenta desde el inicio de los proyectos.
- Integración de la revisión de seguridad en la integración
- continua de aplicaciones.
- Apoyo, seguimiento y directrices para las funciones que recaen en los perfiles de responsables Internos del Cabildo.
- Apoyo en la valoración de los sistemas de información.

## Responsable

Unidad de Seguridad

## Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas, Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

### **P.5.13 Mejora en la gestión de accesos (internos y externos)**

#### Descripción/Objetivos

- Implantación de doble factor en usuarios del CIT y usuarios con acceso a sistemas del CIT. Protección cuentas de administración de soluciones en nube.
- Implantación doble factor de autenticación en sistema expuestos a Internet.
- Herramienta adecuada para la gestión de contraseñas con trazabilidad y configuraciones de permisos de acceso según necesidades-
- Análisis, licitación e implantación de solución PAM (Acceso de cuentas privilegiadas)
- Rediseño del portal de acceso externo a los empleados con una nueva herramienta.
- Implantación de mejoras de acceso para los proveedores.

Responsable

Unidad de Seguridad

Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

**P.5.14 Securización de dispositivos móviles y portátiles**

Descripción/Objetivos

- Implantación de nueva herramienta con capacidades de antivirus en los dispositivos móviles.
- Mejora en la gestión de actualizaciones de los dispositivos móviles.
- Protección de la información en dispositivos portátiles.

Responsable

Unidad de Seguridad

Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

**P.5.15 Sistema de Análisis y de gestión de vulnerabilidades**

## Descripción/Objetivos

- Licitación e implantación de herramienta.
- Descubrimiento activo y automatizado mediante escaneos continuos.
- Listados detallados de los activos, sistemas y sus riesgos asociados.
- Reducción del tiempo de detección de activos en riesgo.
- Priorización de la remediación, enfocando esfuerzos en reducir los activos con mayor riesgo y exposición en Internet.
- 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.

## Responsable

Unidad de Seguridad

## Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

**EJE**

*Transformación y Modernización Digital*

### **P.5.16 Centro de operaciones de Seguridad**

#### Descripción/Objetivos

- Cuadro de mandos: correlación de eventos de seguridad
- 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)
- Definición de la arquitectura de servicios y herramientas
- Definición del marco procedimental que de soporte a los servicios y herramientas del Centro de Operaciones de Seguridad

#### Responsable

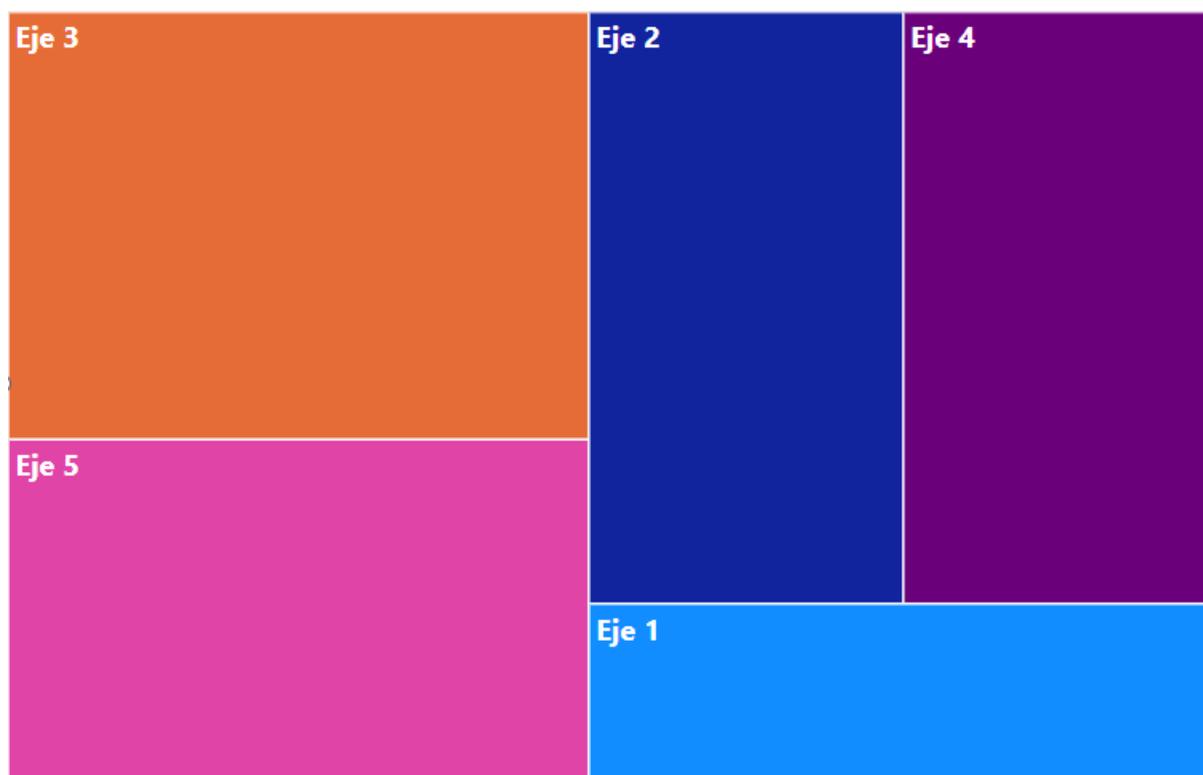
Unidad de Seguridad

#### Servicios Colaboradores

Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

## Financiación del Plan de Acción 2024-2025 de la Estrategia de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife

El presente Plan de Acción está compuesto de 75 actuaciones iniciales, las cuales podrán variar según se identifique la necesidad a lo largo de la vida del Plan de Acción. La distribución de dichas actuaciones en los diferentes ejes de actuaciones definidos en la Estrategia de Modernización es la siguiente:



La estimación del coste del conjunto de actuaciones que conforman la anualidad 2025 del Plan de Acción, distribuidos en sus respectivos ejes de actuación es de 10.500.000,00 €.

A continuación, se detallan los costes por proyecto. **Se debe tener en cuenta que se trata de una estimación teniendo en cuenta la flexibilidad del plan de acción descrita en el documento de la Estrategia de Modernización:**

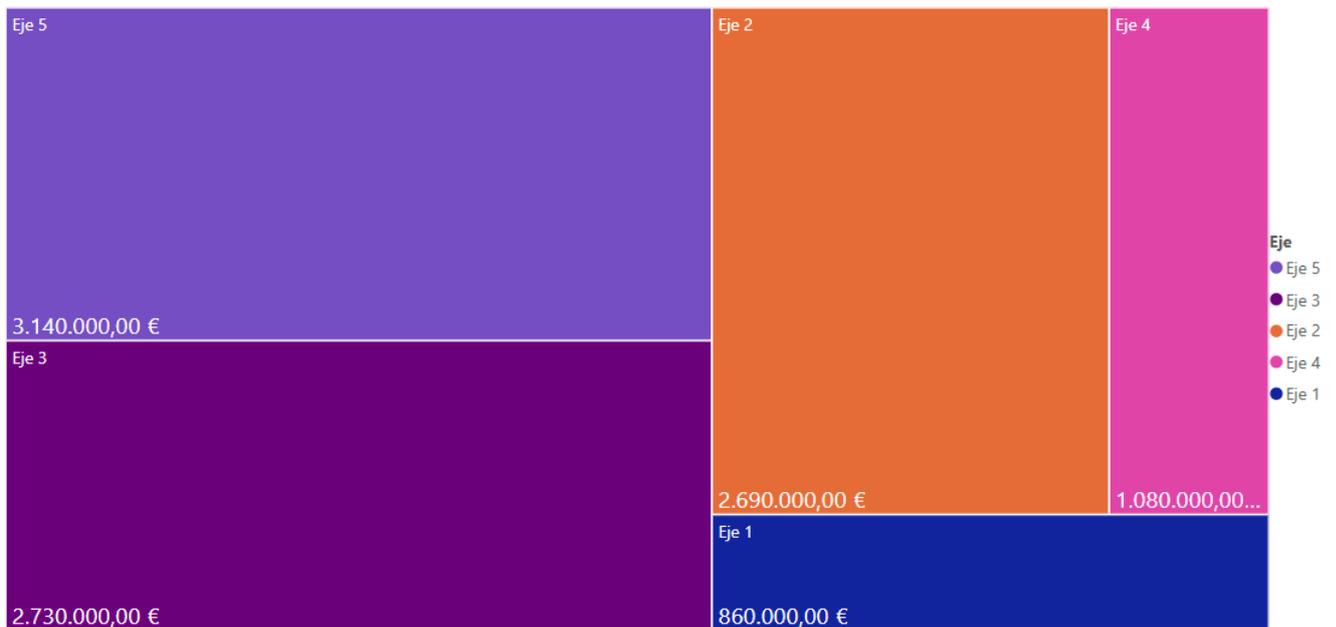
<b>Eje 1</b>	<b>Estimación Coste</b>
P.1.1 Portal web Municipal: Gestión de consultas municipales	100.000,00 €
P.1.2 Renovación de sellos EFQM y Cartas de servicio de la Oficina Municipal	50.000,00 €
P.1.3 Ampliación de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales	150.000,00 €
P.1.5 Servicios integrales de atención ciudadana	300.000,00 €
P.1.6 Potenciar la obtención y renovación de las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana	40.000,00 €
P.1.7 Modelo de Participación Ciudadana en el Cabildo Insular y su Sector Público	70.000,00 €
P.1.9 Mejora del proceso automatizado para la integración de datos de los indicadores de Atención Ciudadana	150.000,00 €
<b>Eje 2</b>	
P.2.1 Implantación de la Firma biométrica	150.000,00 €
P.2.6 Implantación del canal de denuncias	120.000,00 €
P.2.7 Restauración de Montaña Fagundo como nuevo modelo de gestión de Espacio Natural	600.000,00 €
P.2.8 Mejora del Sistema de Gestión de Recaudación	300.000,00 €
P.2.10 Implantación del nuevo Sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife	1.000.000,00 €
P.2.12 Mejora del Registro de Convenios	120.000,00 €
P.2.13 Herramienta de gestión de Tribunales de selección y Comisiones de valoración de concursos de méritos	200.000,00 €

P.2.14 Sede del empleado/Servicios/App del empleado	200.000,00 €
<b>Eje 3</b>	
P.3.1 Promover el trabajo colaborativo y en red en el Cabildo	200.000,00 €
P.3.2 Integración y digitalización de los datos del personal del Cabildo y sus Organismos Autónomos	250.000,00 €
P.3.6 Impulso de la Gestión de Proyectos y Servicios: Metodología y herramientas	400.000,00 €
P.3.7 Impulso del uso del Dato en el Cabildo	300.000,00 €
P.3.8 Introducción de Proyectos de Inteligencia Artificial en el Cabildo	200.000,00 €
P.3.9 Sistema de Información Avanzado para la Planificación Estratégica y Operativa de RRHH	300.000,00 €
P.3.10 Implantación progresiva del nuevo sistema de evaluación del desempeño	100.000,00 €
P.3.14 Generación automatizada de documentación mediante IA : Pliegos administrativos de Innovación	200.000,00 €
P.3.17 Implantación de la Dirección por Objetivos	80.000,00 €
P.3.19 Estrategia de Movilidad de la Reserva de la Biosfera Macizo de Anaga	700.000,00 €
<b>Eje 4</b>	
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	150.000,00 €

P.4.3 Actualización y mejora del registro de contratos	80.000,00 €
P.4.5 Normalización de plantillas y generación automática de documentos en los procedimientos de las familias de contratación	150.000,00 €
P.4.8 Generación del Expediente Electrónico del Cabildo	140.000,00 €
P.4.9 Integración del gestor con Secretaría	80.000,00 €
P.4.11 Integración con la BDNS	90.000,00 €
P.4.12 Mejoras del Gestor de Expedientes	300.000,00 €
P.4.15 Implantación del gestor de expedientes en Defensa Jurídica	90.000,00 €
<b>Eje 5</b>	
P.5.2 Nube insular: Migración sedes de Ayuntamientos a las infraestructuras del Cabildo, nuevos portales web, homogenización Portales Transparencia	300.000,00 €
P.5.4 Mejora del Centro de Procesamiento de Datos del Cabildo	700.000,00 €
P.5.5 Integración de nuevos servicios de Virtualización de los Ayuntamientos en el Cabildo	100.000,00 €
P.5.6 Definición e implantación del Nuevo modelo digital de puesto de trabajo	300.000,00 €
P.5.7 Renovación y actualización de infraestructuras hardware y software TIC	800.000,00 €
P.5.9 Adecuación a la Directiva NIS2	40.000,00 €
P.5.10 Mejora en la protección de correo	70.000,00 €
P.5.11 Solución de USB – SEGURO	50.000,00 €
P.5.14 Securización de dispositivos móviles y portátiles	80.000,00 €

P.5.15 Sistema de Análisis y de gestión de vulnerabilidades	100.000,00 €
P.5.16 Centro de operaciones de Seguridad	600.000,00 €
<b>Total</b>	<b>10.500.000,00 €</b>

La distribución de costes por ejes sería la siguiente:



La estimación de la senda financiera del total de actuaciones de la Estrategia de Modernización del Cabildo de Tenerife, teniendo en cuenta la duración de 4 años a partir de la anualidad 2025, será de 42.000.000,00 €.

Veamos la cronología de las actuaciones del Plan de Acción 2024-2028

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	■	■	■	■

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			■	■

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 porfolios 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				
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				
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				

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				